

A woman with curly blonde hair, wearing glasses and a grey sweatshirt, is looking at a tablet device. The background is a soft-focus indoor setting. The image is partially covered by a grey diagonal shape in the top right and a white shape at the bottom.

SAA Verzekeringen

Dienstenwijzer

Welkom bij SAA!

Een adviseur vinden waarop u kunt vertrouwen en zonder zorgen uw verzekeringen en/of andere financiële producten kunt onderbrengen; dat willen wij allemaal. Wij beseffen ons als geen ander dat het vaak lastig is om verschillende adviseurs te vergelijken en vervolgens de voor u best passende keuze te maken. Daar helpen wij u dan ook graag bij. Of het nu gaat om een zorg- of inboedelverzekering, pensioen of financiering, SAA brengt het samen.

Wat leest u in deze Dienstenwijzer?

Om u een goed beeld te geven van wie wij zijn, waar wij voor staan en wat wij voor u kunnen betekenen, hebben wij deze Dienstenwijzer opgesteld. Op de volgende pagina vindt u de inhoudsopgave van dit document.

Heeft u vragen?

Bij algemene vragen of vragen en/of opmerkingen naar aanleiding van deze Dienstenwijzer, kunt u contact opnemen met onze klantenservice. Meer informatie en onze vergelijkingskaarten vindt u via: saa.nl/klantenservice/documenten.

Inhoudsopgave

1. Over SAA

- 1.1 Dienstenassortiment
- 1.2 Onafhankelijkheid
- 1.3 Medewerkers
- 1.4 Keuzevrijheid
- 1.5 Vergoeding
- 1.6 Beloning van onze medewerkers
- 1.7 Klachten
- 1.8 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- 1.9 Inschrijving AFM-register

2. Onze diensten

- 2.1 Oriëntatie
- 2.2 Inventarisatie
- 2.3 Advies
- 2.4 Bemiddeling
- 2.5 Nazorg
- 2.6 Uw persoonsgegevens
- 2.7 Archivering
- 2.8 Bereikbaarheid

3. Wat wij van u vragen

- 3.1 Informatie over lopende verzekeringen
- 3.2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- 3.3 Schade direct melden
- 3.4 Verzekeringsdocumenten controleren
- 3.5 Eerlijke informatie

1. Over SAA

SAA, voluit Samenwerkende Assurantie Adviseurs, is een familiebedrijf dat in 40 jaar, mede door meer dan 150 overnames, uitgegroeid is tot een van de grootste onafhankelijke intermediairs en makelaars in assurantiën van Nederland. Ons hoofdkantoor is gevestigd in Rotterdam. Naast onze eigen advieskantoren in Nederland zijn wij ook toegetreden tot de Belgische en Deense markt. SAA specialiseert zich in zakelijke verzekeringsoplossingen op maat, maar biedt ook advies aan particulieren op het gebied van verzekeringen, pensioenen en hypotheke.

Met bijna 600 kundige en gepassioneerde collega's en specialistische kennis in diverse sectoren zoals Maritiem, Transport en Logistiek, (Beroeps) aansprakelijkheid, Agrarisch, Horeca en Recycling biedt SAA op maat gemaakte verzekeringsoplossingen. Wij delen die kennis met rechtstreekse klanten, maar gebruiken het ook om de meer dan 1000 met ons samenwerkende assurantieadviseurs deels of volledig te ontzorgen.

1.1 Dienstenassortiment

Als een van de weinige partijen in de assurantiemarkt, bieden wij het hele palet aan risico-inventarisatie, verzekeringen en financiële dienstverlening. Wij adviseren en/of bemiddelen onder andere in de volgende producten:

- schade- en levensverzekeringen;
- pensioenen;
- spaarproducten;
- hypotheekadvisering;
- personal benefits;
- employee benefits;
- financiële planning;
- consumptief kredietadvisering.



1.2 Onafhankelijkheid

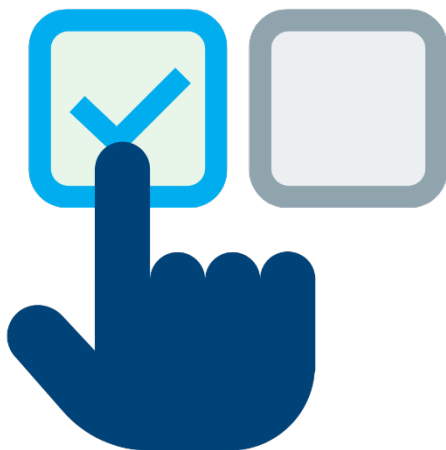
Als een van de weinige assurantie-ondernemingen in Nederland, zijn wij daadwerkelijk onafhankelijk. Dit betekent dat er geen banken, verzekeraars of andere financiële instellingen aandelen in de onderneming hebben of richting bepalen. Voor ons is dit een belangrijke voorwaarde om u een objectief advies te kunnen geven. Juist door onze onafhankelijkheid en sterke onderhandelingspositie kunnen wij u van het best passende advies, met de voor u best passende voorwaarden, voorzien.

1.3 Medewerkers

Veel van onze medewerkers zijn al jarenlang actief in de verzekeringswereld. Om het werk uitdagend en de werkomgeving prettig te houden, investeren wij voortdurend in onze mensen. Wij stimuleren onze medewerkers op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen binnen ons vakgebied en ondersteunen hen in het behalen van de vereiste branchediploma's. Enerzijds komt dit de kwaliteit van onze organisatie, de kennis en kunde, ten goede, anderzijds helpt dit ons de kwaliteit van onze dienstverlening richting onze klanten op het gewenste niveau te krijgen en te behouden.

1.4 Keuzevrijheid

Wij realiseren ons dat het lastig kan zijn het grote aanbod van verzekerings- of andere financiële producten en/of diensten te vergelijken. Dat maakt het lastiger voor om het (verzekerings)product te kiezen dat het beste bij u past. Om in dit traject voor u van waarde te zijn, maken wij vaak een selectie van verschillende relevante instellingen. In deze selectie kijken wij kritisch naar de prijs-kwaliteitsverhouding. Naast de premie en de kwaliteit van de polisvoorwaarden, is de wijze waarop een maatschappij schades afwikkelt en polis- aanvragen of mutaties verwerkt, erg belangrijk. Ook letten wij erop dat de maatschappijen waarmee wij zakendoen onder toezicht staan van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Als wij u adviseren over een verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij binnen deze groep van instellingen de verzekering of financiële dienst die het beste op uw wensen en persoonlijke situatie aansluit.



1.5 Vergoeding

In overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving kan onze beloning op verschillende manieren plaatsvinden. Voor bepaalde producten ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Bij specifieke producten of gevallen, zoals bij een persoonlijke financiële planning, waar wij onze klant rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze werkzaamheden, wordt dit vooraf schriftelijk aangegeven. Wij kunnen onze werkzaamheden verrichten tegen een vast uurtarief. In dat geval geven wij een schatting van de kosten die onze werkzaamheden met zich meebrengen. Ook is het maken van een vaste prijsafspraken mogelijk. Per vakgebied is het beloningssysteem in ons vergelijkingskaart te vinden.

1.6 Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Deze is gemaximeerd op 2 (gratificatie + eventuele bonus) maandsalarissen. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en relatiegericht handelen. De focus ligt op de lange termijnbelangen van zowel onze klanten als de eigen organisatie. Ook deze aspecten bepalen de mate van de vaste als de variabele beloning van onze medewerkers.

1.7 Klachten

Het kan voorkomen dat u, om welke reden dan ook, ontevreden bent over onze dienstverlening. Wilt u dit kenbaar maken? Dat kan via de onderstaande wegen.



SAA Verzekeringen

t.a.v. de Directie
Twentestraat 88
3083 BD ROTTERDAM



088 – 551 4444



feedback@saa.nl

Onafhankelijk klachteninstituut KiFiD

Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijk klachteninstituut. Onze klanten kunnen hier hun klacht kenbaar maken. Deze wordt dan door het klachteninstituut onderzocht. Uw klacht kunt u kenbaar maken via onderstaande gegevens. Ons aansluitnummer is 300007471.

KiFiD
Consument.kifid.nl
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Als consument kunt u een klacht kosteloos melden. Als u meer informatie over het KiFiD wenst te ontvangen, sturen wij u dit graag toe. Ook kunt u rechtstreeks meer informatie bij het KiFiD opvragen of downloaden via www.kifid.nl.

1.8 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als vanzelfsprekend doen wij er alles aan zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen fouten maken. Daar mag u natuurlijk nooit financieel de dupe van worden. Om deze reden hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) afgesloten. Indien u schade leidt, als gevolg van een fout aan onze kant, vergoedt de BAV deze schade, mits wij aansprakelijk zijn en de polis dekking verleent. Dit geeft u extra zekerheid.

1.9 Inschrijving AFM-register

In Nederland mag niet iedereen zomaar een assuratiekantoor beginnen. Een voorwaarde hiervoor is dat een vakopleiding gevolgd en afgerond is. Ook moet bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een verzoek ingediend worden om opgenomen te worden in een speciaal register voor assuratiebemiddelaars. Gecontroleerd wordt of de aanvrager daadwerkelijk de vereiste opleiding afgerond heeft en de antecedenten van de aanvrager in orde zijn. SAA is in het AFM-register ingeschreven onder vergunningsnummer 12011217.

2. Onze diensten

Voor de meeste mensen zijn verzekeringen, hypotheken en andere financiële producten geen alledaagse kost. Elke klant is uniek, waardoor de wensen en behoeften per situatie kunnen verschillen. Om u een beter beeld te geven van wat wij voor u kunnen betekenen, vindt u hieronder enkele hoofdzaken.

2.1 Oriëntatie

Het is belangrijk dat u vooraf weet wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatiegesprek nemen wij voor onze rekening. Wanneer u na de oriëntatie besluit de volgende stap te nemen, maken wij in overleg met u schriftelijke afspraken. Hierin staan onze werkzaamheden en de bijbehorende kosten netjes beschreven.

2.2 Inventarisatie

Samen met u inventariseren wij uw persoonlijke situatie en doelstellingen. Wij leren u zo beter kennen, wat helpt een product te selecteren dat het beste aansluit op uw situatie. Afhankelijk van het product, leggen wij een aantal zaken vast in bijvoorbeeld een inventarisatieformulier. Aspecten hierin kunnen zijn:

- uw wensen en doelen;
- uw financiële positie, zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobeleid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

2.3 Advies

Op basis van uw situatie, uw wensen en het (ingevulde) inventarisatieformulier onderzoeken wij welk (verzekerings)product het beste bij u past. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en uw pensioenwensen. Op deze manier krijgt u op basis van de verstrekte gegevens een passend advies.

2.4 Bemiddeling

Om voor u de meest gunstige voorwaarden en rente te krijgen, bemiddelen wij met banken en verzekeraars. Wanneer u een definitieve keuze gemaakt heeft, begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die samenhangen met het afsluiten van het betreffende product.

Wanneer u een nieuwe verzekering wilt afsluiten, maar ook nog verzekeringen heeft lopen bij andere instellingen of kantoren, helpen wij u graag om deze bestaande verzekeringen te beëindigen. Daarbij zorgen wij ervoor dat de nieuwe verzekeringstermijn naadloos aansluit op uw oude polis(sen).

2.5 Nazorg

Onze dienstverlening gaat verder dan alleen het (ondersteunen bij het) afsluiten van uw product(en). Gedurende de looptijd van het door u afgesloten product, beheren wij het product namens u. Als zich wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden voordoen, zorgen wij dat uw product aan deze veranderingen aangepast wordt. Dit kunnen wij natuurlijk alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert.

2.6 Uw persoonsgegevens

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, maken wij gebruik van uw persoonsgegevens. Daar gaan wij zorgvuldig mee om. Zo hebben wij technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van uw gegevens. Meer informatie hierover vindt u in onze [Privacyverklaring](#).

2.6.1 Hoe gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens kunnen wij voor verschillende werkzaamheden of doelen gebruiken. Bijvoorbeeld om uw financiële situatie in kaart te brengen of een financieel advies te geven. Maar ook bij bemiddeling bij de totstandkoming van een overeenkomst, beheer en onderhoud van lopende overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en marketingactiviteiten kunnen wij uw gegevens gebruiken.

Bij deze werkzaamheden kan het voorkomen dat wij contact zoeken met bijvoorbeeld verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen of andere instellingen die relevant zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. Uw persoonsgegevens geven wij alleen door aan derden wanneer dat wettelijk verplicht of nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben.

2.6.2 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt of wettelijk is voorgeschreven. Na afloop van de bewaartermijnen zullen wij de gegevens anonimiseren zodat ze niet tot u als persoon herleidbaar zijn of verwijderen. Doorgaans zal dit zijn tot zeven jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een contract of overeenkomst.

2.6.3 Wat zijn uw rechten?

Met betrekking tot de persoonsgegevens kunt u ons de volgende verzoeken doen:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit verstrekken wij u kosteloos.
- Als u van mening bent dat wij bepaalde gegevens van u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, kunt u om correctie vragen. Dit stellen wij erg op prijs.
- Als u niet langer wenst dat wij bepaalde gegevens in onze administratie geregistreerd hebben, kunt u ons vragen deze gegevens te verwijderen.
- In subparagraaf 2.6.1 leest u hoe wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u dit gebruik om enig moment willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een derde partij mogen doorgeven, kunt u dit aan ons doorgeven.
- Als u dit wenst, kunt u ons vragen uw gegevens aan u over te dragen of door te sturen aan een derde, zoals uw accountant of bank. Na ontvangst van uw verzoek, voeren wij uw vraag zo snel mogelijk uit.
- Als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens onterecht verwerken, kunt u hier bezwaar tegen maken. Verzoeken kunnen worden verstuurd naar compliance@saa.nl.

2.6.4 Vragen of klachten over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan?

Zoals aangegeven, gaan wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om. Heeft u vragen over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen. Heeft u klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan? Dan kunt u dit versturen naar compliance@saa.nl. Wij proberen uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Mocht u toch van mening blijven dat wij niet zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan, dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht indienen. Dit doet u via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

2.7 Archivering

Bij het afsluiten van uw product(en), ontvangt u de originele (verzekerings)documenten. Wij houden een kopie van deze documenten in ons archief. Als u een document kwijtraakt, kunt u altijd een beroep op ons doen. De kans is dan groot dat wij een afschrift in onze administratie hebben.

2.8 Bereikbaarheid

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken. Bijvoorbeeld om een schade door te geven of omdat u een vraag heeft over een lopende of nieuwe verzekering. SAA is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30u tot 20.00u. Daarnaast is het mogelijk om een afspraak te maken voor 's avonds en op zaterdag.

U kunt ons bereiken via verschillende wegen en op verschillende locaties. De contactgegevens van ons hoofdkantoor vindt u hieronder. Kijk voor het volledig overzicht van onze kantoren op www.saa.nl/over-ons.



SAA Rotterdam

Twentestraat 88
3083 BD ROTTERDAM



088 – 551 4444



Postbus 9000
3007 AA ROTTERDAM



info@saa.nl

3. Wat wij van u vragen

Eerder in deze Dienstenwijzer heeft u gelezen hoe wij u van dienst (kunnen) zijn. Om te zorgen dat u als klant optimaal gebruik kunt maken van onze dienstverlening en zo een duurzame relatie te realiseren, vragen wij u het volgende.

3.1 Informatie over lopende verzekeringen

Het is mogelijk dat u ook (verzekerings)producten heeft gesloten bij een andere instelling dan SAA. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het belangrijk dat wij inzage hebben in de zaken die u elders ondergebracht heeft. Op deze manier kunnen wij mogelijke overlappings in uw (verzekerings)producten constateren en samen met u, afhankelijk van uw persoonlijke situatie, de beste keuze maken.

3.2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Het is belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie, zoals een verhuizing, een andere baan, de start van een samenleving, huwelijk, de geboorte van uw kind of de aankoop van een woning. Zo zijn er een tal van gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen hebben voor uw (verzekerings)pakket.

3.3 Schade direct melden

Het is van belang dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade, waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door een deskundige te benoemen die zowel de oorzaak van de schade als de financiële

gevolgen vaststelt. Direct actie ondernemen, de bewijzen verzamelen en vastleggen, kan voorkomen dat er later discussie met de verzekeringsmaatschappij ontstaat. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden, horen wij graag van u. Vaak is het van belang deze al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Twijfelt u? Neem contact op met onze medewerkers.

3.4 Verzekeringsdocumenten controleren

Bij de opmaak van een verzekeringspolis gebruiken wij de door u verstrekte informatie. Wij gaan hierbij zorgvuldig te werk, maar willen u vragen de gegevens altijd goed te controleren en bij vragen en/of onjuistheden contact met ons op te nemen.

3.5 Eerlijke informatie

Op het gebied van verzekeringen zijn wij uw belangenbehartiger. Wij gaan ervan uit dat u ons als klant altijd naar waarheid informeert, zowel bij het aangaan van een (verzekerings)product, als wanneer u hier een beroep op doet. Als wij onverhoopt geconfronteerd worden met een klant die opzettelijk foutieve informatie verschaft, met het doel de verzekeringsmaatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een (verzekerings)product af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, zullen wij over het algemeen direct de relatie met deze klant beëindigen.