



RAETSSHEREN VAN ORDEN B.V.

Dienstenwijzer Zakelijk

Versie 23-feb-2023

Voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst verstrekken wij u door middel van deze Dienstenwijzer Zakelijk (hierna: "Dienstenwijzer") informatie over onze dienstverlening.

Dit zijn wij

Raetsheren van Orden B.V. (hierna: "Raetsheren" of "wij") is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid die werkzaam is als Registermakelaar in Assurantiën (hierna: "RMiA"). Raetsheren maakt onderdeel uit van Raetsheren van Orden Groep B.V.

Raetsheren is als aangesloten instelling van Raetsheren van Orden Groep B.V. opgenomen in het AFM-register. Raetsheren van Orden Groep B.V. staat ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12008569. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Raetsheren is statutair gevestigd te Alkmaar en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 35024728.

Raetsheren is een onafhankelijke assurantie (beurs)makelaar en risico management adviseur. Wij zijn een zelfstandige onderneming zonder eigendomsverhoudingen tot banken of verzekeraars en opereren daardoor zowel financieel als commercieel onafhankelijk. Binnen deze vrijheid maken wij periodiek, op basis van prijs-/prestatieverhouding, een selectie van de verzekeraars waarmee wij zaken doen.

Wij zijn actief op het terrein van schadeverzekeringen, risico- en verzekeringsmanagement, employee benefits, collectieve pensioen en collectieve zorgverzekeringen voor bedrijven en kopen als ongebonden en onpartijdige bemiddelaar voor onze cliënten verzekeringscapaciteit in op de nationale of internationale co-assurantiemarkt. De contracten komen veelal tot stand op de co-assurantiebeurs of anderszins door middel van onderhandelingen met verzekeraar(s), in welke gevallen de gedragscode "Geïnformeerde Verlenging en Contracttermijnen Particuliere en Zakelijke Schade- en Inkomensverzekeringen" van het Verbond van Verzekeraars, niet op deze contracten van toepassing is.

Zo kunt u ons kunt bereiken

Alkmaar

Arcadialaan 36a, 1813 KN Alkmaar
Postbus 1015, 1810 KA Alkmaar
T: 072 541 41 51
F: 072 540 82 66

Leeuwarden

Heliconweg 52
8914 AT Leeuwarden
T: 058 294 16 90
F: 058 294 16 91

E: home@raetsheren.nl
www.raetsheren.nl

Onze voorwaarden

Tenzij schriftelijk anders met u is overeengekomen (bijvoorbeeld door middel van een Dienstverleningsovereenkomst), vindt u in deze Dienstenwijzer, samen met de Algemene Voorwaarden, de voorwaarden op basis waarvan wij aan u, onze opdrachtgever, de makelaarsdiensten verlenen.

Deze Dienstenwijzer is van kracht vanaf 11 januari 2023 of latere datum van afgifte en treedt in de plaats van een eventueel eerder afgegeven dienstenwijzer.

Wij vragen uw aandacht voor de volgende onderwerpen in deze Dienstenwijzer:

- onze diensten;
- uw verantwoordelijkheden;
- onze beloning;
- ethisch zaken doen;
- interne beloning;
- lidmaatschappen en registraties;
- gegevensbeveiliging en geheimhouding;
- belangenconflicten;
- klachten;
- wat wij nog meer voor u doen.

Onze diensten

Wij zullen te allen tijde handelen in het belang van onze cliënten, onze opdrachtgevers.

Inkoop verzekeringscapaciteit (onderhandelen en sluiten)

Samen met u zullen wij de verzekeringsbehoefte bepalen, inclusief de gewenste dekking, limieten en kosten. Op basis van uw mondelinge of schriftelijke instructie zullen wij ons inspannen om de door u gewenste dekking te realiseren. Bij het overdragen van uw risico's aan verzekeraars zullen wij u op de hoogte houden van de voortgang bij het verkrijgen van de gewenste verzekeringsdekking.

Wij zullen ons inspannen om, mede afhankelijk van beschikbare verzekeraars, de gewenste verzekeringsdekking te realiseren vóór de gewenste ingangsdatum, verlengingsdatum of ander gewenst moment van ingaan van de dekking.

Wij zullen u nader informeren over de door ons aangeboden en geadviseerde dekking om u voor de ingangsdatum van de dekking in de gelegenheid te stellen te beslissen over de af te sluiten verzekering. Als uw assurantiemakelaar zullen wij uw vragen beantwoorden betreffende de voorgestelde verzekeringsdekking, beperkingen, uitsluitingen, voorwaarden en kosten.

Financiële stabiliteit van verzekeringsmarkten

Raetsheren hecht waarde aan de solvabiliteit van verzekeraars, maar kan de solvabiliteit van de verzekeraars niet garanderen. De financiële positie van een verzekeraar kan veranderen nadat de dekking van de verzekering is ingegaan. Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de financiële positie van verzekeraars.

Service en schadebehandeling

Ons advies over onze bemiddeling bij het sluiten of verlengen van verzekeringscontracten verloopt volgens een vast patroon. In volgorde gaat het om de volgende stappen:

- **Inventarisatie:** samen met u inventariseren we uw wensen en uitgangspunten. Alleen zo sluiten de voorzieningen die we u adviseren naadloos aan op uw situatie.
- **Advies:** op basis van de inventarisatie adviseren wij u passende voorzieningen.
- **Sluiting:** we selecteren voor u de verzekeraar die het best past bij uw wensen en behoeften. Nadat de verzekering is gesloten, controleren wij de polis.
- **Beheer:** wij houden de getroffen voorzieningen actueel. We controleren samen met u of uw verzekeringspakket nog aansluit op de actuele situatie. We staan u terzijde bij verlenging van bestaande contracten. Gewenste wijzigingen voeren we door.

Tenzij anders met u wordt overeengekomen, sturen wij u de documenten toe waaruit uw verzekeringsdekking blijkt samen met informatie over de verzekeraars, en afhankelijk van de situatie een debetnota of een factuur voor de premie, assurantiebelasting en eventueel overige kosten. We zullen alle polisdocumenten en alle wijzigingen of aanhangsels van uw polis zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk is aan u doorsturen.

Wij zullen, zolang u ons als assurantiemakelaar heeft aangesteld, uw verzekerde schades behandelen. Deze dienstverlening kan zich voortzetten na beëindiging van onze aanstelling mits dit specifiek is overeengekomen en separate (belonings)afspraken zijn gemaakt. Onze dienstverlening betreft onder meer (en is niet beperkt tot) het in behandeling nemen van uw schademelding, het informeren van verzekeraars, vertegenwoordiging van u bij de afwikkeling en het verzorgen van de schade-uitkering met inachtneming van marktgebruiken en polisvoorwaarden. Wanneer schades direct tussen u en verzekeraars worden afgewikkeld zullen wij u, indien gewenst, bijstaan met advies en u ondersteuning bieden.



Indien wij schade-uitkeringen ontvangen, zullen wij deze zo snel mogelijk aan u overmaken. Wij zullen geen uitkering verzorgen alvorens wij deze gelden van verzekeraars hebben ontvangen.

In sommige gevallen hebben wij van verzekeraars een schaderegelingsbevoegdheid ontvangen. In die gevallen zullen wij conform deze bevoegdheid en overeenkomstig de van toepassing zijnde polisbepalingen handelen.

Aanvullende dienstverlening

Behalve voor doorlopende werkzaamheden als advies over en het beheer van uw verzekeringen, zijn we ook beschikbaar voor incidentele opdrachten. Deze opdrachten verrichten wij veelal op fee basis.

Raetsheren stelt haar financiële deskundigheid en verzekeringskennis dan beschikbaar voor onder meer de volgende verrichtingen:

- quick scan;
- due dilligence schade;
- due dilligence werknemersregelingen;
- harmonisatie van verzekerbare arbeidsvoorwaarden.

Op verzoek kunnen wij u, voor zover beschikbaar en toegestaan, in voorkomende gevallen, een aantal extra diensten aanbieden die buiten onze kernactiviteiten vallen. Voor deze diensten kan een extra fee overeengekomen worden. Raetsheren geeft geen advies inzake fiscale zaken, accounting, (wettelijke) regelgeving en juridische kwesties (waaronder sancties) die onder meer tot de (wettelijke) competentie behoren van de advocatuur, het notariaat, de accountancy en andere gespecialiseerde en of geregistreerde/ bevoegde beroepsbeoefenaren.

Internationale verzekeringen

Voor internationale klanten is het van belang te weten van wie het initiatief afkomstig is om één of meer verzekeringen te sluiten voor activiteiten in Nederland.

Verzekeringen voor buitenlandse bedrijven op initiatief van een netwerkpartner

Voor verzekeringen die Raetsheren op verzoek van een netwerkpartner voor buitenlandse relaties in Nederland onderbrengt, is de eigen buitenlandse verzekeringsmakelaar verantwoordelijk. Raetsheren is uitvoerend partner, tenzij uitdrukkelijk anders is geregeld. De buitenlandse netwerkpartner is dus ook verantwoordelijk voor het onderhoud van de verzekering. Eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de lokale wet- en regelgeving voert Raetsheren uit in opdracht van en in samenspraak met de buitenlandse netwerkpartner.

Verzekeringen voor buitenlandse bedrijven op initiatief van Raetsheren

Bedrijven met vestigingen in het buitenland en met activiteiten in Nederland kunnen ook rechtstreeks met Raetsheren hun verzekeringen regelen, zowel voor de verzekeringen in Nederland als voor die in het buitenland. In dat geval kan Raetsheren het advies, service en onderhoud verzorgen. Voor de beantwoording van vragen of oplossingen van problemen ten aanzien van de internationale verzekeringen is Raetsheren het aanspreekpunt. Inhoudelijke afstemming vindt plaats met de betrokken internationale makelaar en partner binnen één van de netwerkorganisaties.

Internationaal netwerk

Raetsheren beschikt over internationale netwerken. Hierdoor kunnen we onze relaties overal in de wereld op lokaal niveau van dienst zijn. Dit betekent dat u overal over een eigen aanspreekpunt beschikt. Vertrouwde specialisten met kennis van verzekeringen en van wet- en regelgeving ter plaatse helpen u uw risico's te beheersen en te verzekeren.

Elektronische communicatie

Partijen kunnen langs elektronische weg via e-mail met elkaar communiceren en daarbij nadere gegevens meesturen. Contracterende partijen aanvaarden de risico's die daaraan inherent zijn; waaronder beveiligingsrisico's, onderschepping van of ongeoorloofde toegang tot dergelijke berichten, de risico's van beschadiging van dergelijke berichten en de gevaren van virussen of andere schadelijke elementen. Elk der partijen is ervoor verantwoordelijk om alle elektronische berichten die zij van de andere partij ontvangt te controleren op virussen en volledigheid. In geval van een geschil zal geen der partijen de bewijskracht van een elektronisch document aanvechten en zal het systeem van Raetsheren worden beschouwd als het primaire archief van elektronische communicatie en documentatie.



Uw verantwoordelijkheden

Aanvraagformulieren

Voor bepaalde verzekeringen is het invullen van een aanvraag- of offerteformulier noodzakelijk. Wij kunnen u advies geven bij het completeren van deze formulieren, maar wij mogen deze formulieren niet voor u invullen.

Verstrekken van informatie

Bij de uitvoering van onze dienstverlening zijn wij afhankelijk van de door u verstrekte informatie, waaronder informatie over (wijzigingen in) de bedrijfsvoering, bedrijfsactiviteiten en/of rechtsvorm, overnames, aan- en verkopen, elders lopende verzekeringen en dergelijke. Ons doel is het geven van het beste advies en/of het aanbieden van de best verkrijgbare verzekeringsoplossing die wij voor u kunnen vinden in overeenstemming met uw behoeften.

In het kader van onze samenwerking verzoeken wij u de benodigde informatie tijdig, compleet en accuraat te verstrekken zodat wij u goed van dienst kunnen zijn. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gevolgen van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie of voor het geven van een onjuiste voorstelling van zaken door u (of uw werknemers of hun rechthebbenden).

Bovendien moet u alle informatie bekendmaken die relevant is voor de dekkingseisen of die van invloed kan zijn op de beslissing van verzekeraars om u al dan niet te verzekeren, de toepasselijke voorwaarden vast te stellen en/of de kosten van de dekking vast te stellen.

Dekkingsdocumenten en polis

Teneinde vast te stellen dat is gehandeld conform uw instructies, dient u de documenten die wij u zenden ter bevestiging van de afgesloten verzekeringsdekking te beoordelen en te controleren. Uiteraard controleren wij de polisdocumenten voor verzending. Desondanks blijft u verantwoordelijk voor de beoordeling of de polisdocumenten de juiste omschrijving van de gewenste verzekeringsdekking geven. U dient bijzondere aandacht te besteden aan bijzondere en/of ontbindende voorwaarden. Indien u onjuistheden vaststelt, dan dient u onmiddellijk contact met ons op te nemen.

Schades

U bent verantwoordelijk voor het melden van schades en/of omstandigheden die kunnen leiden tot een schadevordering conform het verzekeringscontract. Niet tijdige of onvolledige schademelding kan leiden tot het afwijzen van een schadeclaim. Bij de melding dient u alle relevante feiten en omstandigheden te melden om de mogelijke schade-uitkering te onderbouwen.

Informatieverstrekking

Alle activiteiten, als beschreven in dit document, worden door ons exclusief voor u uitgevoerd.

Alle gegevens, aanbevelingen, offertes, rapporten en andere informatie die door ons in het kader van onze dienstverlening aan u zijn verstrekt, zijn uitsluitend voor uw gebruik. U stemt ermee in dat u derden geen toegang verschaft tot deze informatie zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

Premiebetaling

U dient zorg te dragen voor een tijdige betaling van de verschuldigde premie. Blijft betaling onverhoopt uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit heeft gevolgen voor (lopende) schades. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich -dreigen- voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen. Raetsheren is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die wij, uit welke hoofde dan ook, voor u onder ons hebben. Indien dit binnen de grenzen van het geldend recht mogelijk is, kunnen wij regelingen hebben getroffen met bepaalde verzekeraars waarbij uw premiebetaling aan ons beschouwd wordt als een betaling aan de verzekeraar.

Onze beloning

Onze honorering voor de diensten die wij aan u verlenen kan bestaan uit courtage van de verzekeraar, als een percentage van de door u betaalde premie, of uit een fee die in overleg met u is overeengekomen of een combinatie hiervan.

De bedragen worden jaarlijks op de peildatum van 1 januari aangepast op basis van de CBS loonindex contractuele loonkosten financiële dienstverlening (totaal CAO-sectoren) met als peildatum de maand augustus van het voorgaande jaar.

Raetsheren heeft het recht om 1% schaderegelingscourtage te berekenen over het netto schadebedrag voor die polissen waarin deze regeling is opgenomen. Het netto schadebedrag is het bedrag dat uiteindelijk voor betaling

door verzekeraars in aanmerking komt. Schaderegelingscourtage wordt niet over kosten of betalingen aan derden in rekening gebracht.

Ethisch zaken doen

Wij zullen ons houden aan alle geldende wetten, wettelijke voorschriften, regelgeving en aan normen voor de boekhouding. Wij zullen ons gedragen overeenkomstig de “Regeling eed of belofte financiële sector”.

Interne beloning

Raetsheren voert een beheerst beloningsbeleid, welke van toepassing is op alle personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Raetsheren van Orden Groep B.V. Het beloningsbeleid van Raetsheren is te raadplegen via: <https://raetsheren.nl/nl/wp-content/uploads/sites/3/Beloningsbeleid.pdf>.

Lidmaatschappen en registraties

Raetsheren is aangesloten bij verschillende organisaties. De belangrijkste zijn:

- de Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB);
- de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs (Adfiz);
- AESIS Network;
- de erkenningsregeling Register Makelaar in Assurantiën (RMiA);
- een substantieel aantal accountmanagers van Raetsheren is opgenomen in het Register Adviseur in Assurantiën (RAiA-register). Door middel van het PE-puntenstelsel (Permanente Educatie) wordt vakbekwaamheid in de RMiA en RAiA-registers gewaarborgd;
- het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Gegevensbeveiliging en geheimhouding

Voor het thema gegevensbeveiliging en geheimhouding verwijzen wij naar het Raetsheren Privacy Statement zoals beschikbaar op onze website www.raetsheren.nl. Dit statement maakt integraal onderdeel uit van deze Dienstenwijzer.

Belangenconflicten

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij wij vaststellen dat we een belangenconflict hebben of dat we anderszins een relevant belang hebben in of ten aanzien van een kwestie waarbij wij partij zijn. In voorkomende gevallen zullen we onze positie duidelijk uitleggen en de situatie zodanig behandelen dat we ten opzichte van iedere partij neutraal zijn.

Beëindiging samenwerking

Onze dienstverlening is erop gericht om u gedurende lange tijd bij te staan bij het advies en beheer van uw verzekeringen. Niettemin kunt u de samenwerking met Raetsheren opzeggen.

Beëindiging van de relatie met Raetsheren kan behalve door schriftelijke opzegging ook door intermediairwijziging. In het laatste geval draagt u het beheer van de verzekeringen over aan een andere adviseur. In beide gevallen kan het zijn dat u gemaakte beloningsafspraken met Raetsheren nog moet nakomen. Met de overdracht dragen wij ook de verantwoordelijkheid voor uw verzekeringen over aan de nieuwe adviseur.

Bij eventuele beëindiging van de relatie met Raetsheren zullen de bepalingen van de Wet op het financieel toezicht en de daaraan onderliggende wet- en regelgeving en de regels van de VNAB ten aanzien van de portefeuille- en courtagerechten in acht worden genomen en zullen wij ons conformeren aan de Gedragscode Intermediairwijziging van de VNAB. Indien er sprake is van een meerjarig onopzegbaar verzekeringscontract, zullen de courtagerechten tot de contractvervaldatum aan Raetsheren toekomen.

Het opzeggen van de samenwerking heeft geen invloed op de voorafgaand door de verzekeraars afgegeven dekkingen. De opzegging heeft alleen betrekking op de dienstverlening van Raetsheren.

Klachten

Natuurlijk zullen wij er alles aan doen om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Wanneer u echter niet tevreden bent, kunt u ons daarover benaderen. Richt uw brief aan de directie. U zult binnen 5 werkdagen een bevestiging ontvangen waarin wij de vervolgpprocedure uiteenzetten om uw klacht zo spoedig mogelijk naar tevredenheid af te handelen.



Alkmaar

Arcadialaan 36a, 1813 KN Alkmaar
Postbus 1015, 1810 KA Alkmaar
T: 072 541 41 51
F: 072 54 08 266
E: home@raetsheren.nl

Leeuwarden

Heliconweg 52
8914 AT Leeuwarden
T: 058 294 16 90
F: 058 294 16 91
E: home@raetsheren.nl

www.raetsheren.nl

Vindt u dat wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, dan kunt u, indien u daarvoor in aanmerking komt, uw klacht voorleggen aan het: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut is 300.005345. Meer informatie over de taak en werkwijze van het KiFiD vindt u op www.kifid.nl.

U heeft tevens de mogelijkheid om de civiele rechter in te schakelen als u meent dat uw belangen zijn geschaad.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Wat wij nog meer voor u doen

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Wilt u meer weten, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij helpen u graag verder.

1768