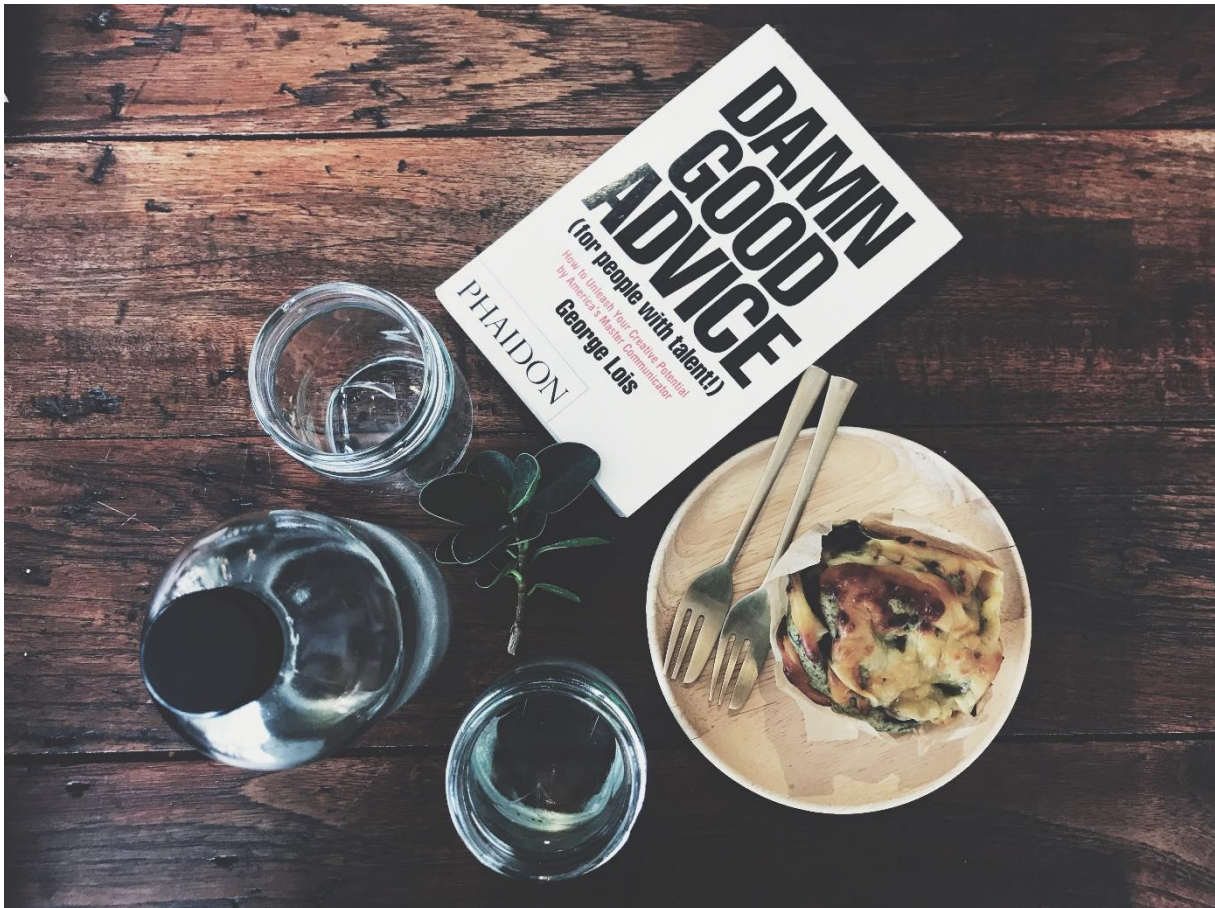


Dienstverleningsdocument Kendall Mason.



Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van het afnemen van een financieel product cq verzekering informatie te verstrekken over onze organisatie en werkwijze.

Wie of wat is Kendall Mason?

Wij zijn één van de weinige inkoop- en advies bureaus in Nederland gespecialiseerd in advisering en productontwikkeling voor Zelfstandige Professionals.

Wij zijn gespecialiseerd in oplossingen voor het beschermen van het grootste goed dat Zelfstandige Professionals bezitten, de continuïteit van hun “zelfstandigheid en onafhankelijkheid”.



Wie zijn onze klanten?

Wij beheren arrangementen voor diverse branche-, beroeps- en netwerkverenigingen. Dankzij onze kennis en inkoopkracht realiseren wij meetbare besparingen voor onze relaties.

Ons credo: bespaar niet op de voorwaarden, bespaar op de premie door slimmere inkoop!

- Zelfstandige Professionals; (kenniswerkers)
- Branche- en beroepsorganisaties voor zowel zelfstandigen als bedrijven;
- Ledencollectieven;
- Lobby- en Netwerkverenigingen voor Zelfstandigen.

Onze kennis, expertise en ervaring is een waarborg voor het beste resultaat, kwaliteitsbehoud of –verbetering van productvoorwaarden. Onze dienstverlening en inkoop zorgt voor structureel en aantoonbaar betere condities en/of tariefstellingen bij verzekeraar(s).

Dit realiseren wij door een lage kostenstructuur en slimmere inkoop.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004479. Kendall Mason heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in levens-, inkomens-, zorg- en schadeverzekeringen.

Welke verzekeringen bieden wij aan?

Wij zijn gespecialiseerd in het oplossen van problemen indien zich omstandigheden voordoen welke de continuïteit van inkomen voor Zelfstandige Professionals in gevaar kunnen brengen.

- Oplossingen bij Arbeidsongeschiktheid;
- Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheid;
- Bestuurdersaansprakelijkheid; (verenigingen, stichtingen en vennootschappen)
- Inkomensvoorziening ten behoeve van Nabestaanden;
- Ziektekostenverzekeringen;
- Op het gebied van Sport en Ontspanning Golfverzekeringen.nl

Werkwijze

Deze is afhankelijk van de soort dienstverlening die u van ons wenst. Wij geven u inzicht in de verzekeringsmarkt en in de verzekeringstechniek. Na een schriftelijke inventarisatie van uw wensen en financiële situatie informeren wij u over risico's en mogelijkheden. Vervolgens gaan wij na voor welke risico's het wenselijk is om deze te verzekeren. Wij selecteren samen met u de verzekeraar en het product dat het beste aansluit bij uw wensen en omstandigheden. Naast deze advisering verzorgen wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen.

Ook is het mogelijk om bovenstaande verzekeringen volledig geautomatiseerd (execution only) af te sluiten. Indien u kiest voor advies dan is onderstaand model van toepassing

Stap 1: Basis inventarisatie

Wij inventariseren uw wensen en doelstellingen.

Stap 2: Indicatieve berekening

Op basis van de geformuleerde uitgangspunten, doen wij u een berekening toekomen. Dit betreft een voorstel waarbij wij aangegeven wie de verzekeraars zijn, wat de productspecificaties zijn, welke voorwaarden van toepassing zijn. **De berekening is maatwerk.**

Stap 3: Doorlopen klantprofiel

Als u aangeeft akkoord te zijn met de aanbieding, ontvangt u het te ondertekenen dienstverlening overeenkomst. Na ontvangst doorlopen wij met u het wettelijk verplichtte klantprofiel. Het klantprofiel bestaat uit de volgende onderdelen:

- Uw vermogenspositie;
- Uw kennis omtrent arbeidsongeschiktheid en verzekeren;
- Uw risicobereidheid;
- Verdieping en controle van de uitgangspunten in de indicatieve berekening.

Stap 4: Definitieve offerte

Op basis van het klantprofiel bepalen wij met u de definitieve uitgangspunten bepalen. U ontvangt de definitieve aanbieding inclusief aanvraagformulier, gezondheidsverklaring.

Stap 5: Afsluit begeleiding

Wij controleren de door u ingevulde formulieren en zien erop toe dat de verzekeraar de polis op de juiste wijze zal opmaken. Indien wijzigingen optreden i.v.m. medische redenen zullen wij uw belangen actief behartigen.

Stap 6: Doorlopend beheer

Na het afsluiten van de verzekering blijven wij uw belangen behartigen. U kunt bij ons terecht voor vragen over uw verzekering, het doorgeven van wijzigingen of de begeleiding/bemiddeling richting verzekeraar bij arbeidsongeschiktheid. Daarnaast zullen wij u informeren om ode uitgangspunten van uw verzekering met regelmaat op actualiteit te toetsen of deze nog aansluit bij uw persoonlijke situatie.





Onze Diensten

Onze kennis over de complexe verzekeringsmarkt en de verschillende producten zetten wij graag in om uw kennis te verrijken. U kunt ons op diverse manieren voor uw belang inzetten.

- Advisering bij het tot stand komen van nieuwe verzekeringen;
- Audit van uw bestaande verzekeringen of aanbiedingen;

Speciaal voor Branche-, Beroeps, Leden- en Netwerkorganisaties van Zelfstandigen:

- Het ontwikkelen, opzetten, inkopen en implementeren van arrangementen;
- Audit van bestaande collectieve regelingen.

Hoe staan wij ten opzichte verzekeraars

Ons kantoor is een van de weinige kantoren uit de top 70 van Nederland die kan zeggen volledig onafhankelijk te zijn. Onder onafhankelijk verstaan wij onder andere, dat geen bank of verzekeraar een (financieel) belang in onze organisatie heeft. Wij zijn volledig vrij in ons inkoop- en distributiebeleid. Wij zijn dus vrij om u producten van verschillende aanbieders te adviseren.

Selectie van aanbieders

Als een van de grootste adviseurs op het gebied van Arbeidsongeschiktheid en Beroepsaansprakelijkheid kennen wij de markt zeer goed. Structureel doen wij marktanalyses. Hierbij beoordelen wij producten van verzekeraars op het gebied van o.a kwaliteit, prijsstelling administratieve performance en (schade) afhandelingen.

Hoe worden wij beloond ?

De vergoeding verschilt per productgroep. Deze kunt u het beste overleggen met een van onze adviseurs. In grote lijnen bestaat onze vergoeding uit twee onderdelen:

1. Een vaste eenmalige vergoeding voor onze advieswerkzaamheden en onze begeleiding bij het tot stand komen van uw verzekering.
2. Een jaarlijks terugkomende vergoeding voor onze beheersactiviteiten, polis administratie en administratieve begeleiding in geval van schade. Deze vergoeding kan ook in de premie zijn verwerkt of jaarlijks worden gefactureerd.

De hoogte van onze vergoeding wordt vooraf overeengekomen.

Wat verwachten wij van u?

Om onze dienstverlening goed uit te voeren zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij verwachten dat u alle medewerking verleent en ons naar waarheid informeert. Daarnaast dat u de ontvangen stukken controleert op juistheid. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, kunt u met ons contact opnemen. Wij zullen dan zo nodig e.e.a. toelichten of laten corrigeren. Het is van belang dat u ons actief informeert op het moment dat er in uw privé en/of zakelijk leven omstandigheden wijzigen, die gevolgen kunnen hebben voor de overeengekomen uitgangspunten bij het tot stand komen van de door u afgesloten verzekering. (zie ook onze Algemene Leveringsvoorwaarden)

Beëindiging lopende verzekeringen

Wij zijn niet gerechtigd een eventueel bestaande polis op te zeggen. Voor het opzeggen is een officiële handtekening van u als verzekeringnemer noodzakelijk. Het opzeggen van een bestaande polis is uw eigen verantwoordelijkheid. Indien gewenst kunnen wij u van een standaard opzegbrief voorzien.

Execution only

U kunt bij ons uw verzekering ook op basis van execution only afsluiten. Hierbij bent u zelf voor 100% verantwoordelijk voor de gekozen uitgangspunten. Het enige wat wij doen is het faciliteren van het maken van een berekening en de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder (verzekeraar)

Voor het afsluiten van een financieel product op basis van execution only dient u een kennis- en ervaringstoets af te leggen. Deze soort van dienstverlening is gericht op een kleine groep ondernemers met gedegen kennis op het gebied van financiën, verzekeraars, producten als wet en regelgeving omtrent financiële producten.



Klachtenprocedure

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch niet helemaal tevreden zijn met onze dienstverlening dan vernemen wij dit graag zo snel mogelijk en kunt u zich wenden tot onze interne klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd dat uw klacht is ontvangen en dat de klacht door directie in behandeling is genomen. Indien mogelijk zullen wij ons uiterste best doen om uw ontevredenheid direct te verhelpen. Anders informeren we u over de verdere stappen en ontvangt u binnen uiterlijk 3 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht. Wanneer blijkt dat er meer tijd nodig is om uw klacht af te handelen laten wij u dit zo spoedig mogelijk weten.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening):

Kifid (onder vermelding van aansluitnummer: 300.001960)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Bereikbaarheid

Wij streven naar een zo goed mogelijke bereikbaarheid. Ons kantoor is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur bereikbaar. Buiten kantoortijden kunt u te allen tijde een e-mail sturen.

Wij zullen altijd binnen twee werkdagen op uw bericht reageren of contact met u opnemen.

Onze gegevens:

Kendall Mason bv
Hogehilweg 15 1101 CB Amsterdam Zuid-Oost
Postbus 76820 1070 KC Amsterdam

Telefoon 035-8200999 Website www.kendallmason.nl
E-mail info@kendallmason.nl
K.v.K. 32090029