



Advieswijzer Stargroup B.V.

1. Wie zijn wij?

Stargroup B.V., gevestigd aan de Stationsweg 44 te Ede, is een landelijk werkend adviesbureau dat in september 1998 van start is gegaan. Het bedrijf telt 11 personeelsleden. Deze bestaan uit relatiebeheerders en adviseurs. Alle werknemers binnen het bedrijf hebben hun eigen specialisatie in de te leveren diensten. Onze speerpunten bevinden zich in verzekeringen particulier, midden – en klein bedrijf (MKB) employee- en personal benefits, financiële planning, hypotheek en pensioen.

2. Wat zijn onze diensten?

Het geven van advies op het gebied van verzekeringen (particulier – en zakelijk), employee benefits, financiële planning, hypotheek, vermogensopbouw en pensioenen. Onze klantenkring bestaat uit zowel particuliere als zakelijke relaties. Wij zijn cliënten behulpzaam bij de schadeafwikkeling. Hierbij gaat het om het toezenden van schadeaanvraagformulieren, contacten met maatschappijen, regelen van expertise en alle andere voorkomende werkzaamheden. Het invullen van schadeaanvraagformulieren gebeurt veelal bij de cliënt thuis. Voor potentiële relaties die hun verzekeringspakket al elders hebben ondergebracht maken wij een analyse van hun pakket. Daarbij wordt er gekeken naar hiaten en overdekkingen die zij in hun dekking hebben. Hierna zal er een uitgebreid advies worden uitgebracht.

3. Wat verwachten wij van u?

Van onze cliënten verwachten wij dat zij wijzigingen in hun gezinssituatie, die voor de lopende verzekeringen van belang zijn, tijdig aan ons doorgeven. In verband met het Burgerlijk Wetboek 7 artikel 7.17 verwachten wij dat ze eerlijk en openhartig zijn en alle voor het tot stand brengen van de offerte/verzekering van belang zijnde gegevens verstrekken. De cliënt dient al zijn wensen die hij heeft met betrekking tot de af te sluiten verzekeringen aan ons kenbaar te maken. Op deze manier kunnen wij zorg dragen voor maatwerkoplossingen. Wij luisteren naar uw wensen, u geniet van het resultaat. Aanvragen voor het tot stand brengen van de verzekering en overige van belang zijnde bescheiden dienen tijdig geretourneerd te worden. Voor vragen kunnen cliënten contact met ons kantoor opnemen.

In het kader van onze zorgplicht dient cliënt na ontvangst van de polisbescheiden (waaronder de polisvoorwaarden) deze te controleren op onjuistheden en deze per omgaand aan ons door te geven. Hierop kunnen wij voor wijziging en/of aanvulling zorg dragen.

4. Hoe zit het met onze bereikbaarheid?

Ons kantoor aan de Stationsweg 44 te Ede is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur – 13.00 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur. Op de momenten dat ons kantoor gesloten is wordt de

telefoon doorgeschakeld naar een van onze medewerkers. Zo zijn we altijd voor u bereikbaar. Informatie over onze dienstverlening is te lezen op onze website www.stargroup.nl. Gerichte vragen over specifieke onderwerpen kunt u mailen aan een van de onderstaande mailboxen;

Hypotheek hypotheek@stargroup.nl
Verzekeringen verzekering@stargroup.nl
Zorg zorg@stargroup.nl
Pensioen pensioen@stargroup.nl
Facturen factuur@stargroup.nl

Daarnaast hebben al onze medewerkers hun eigen e-mailadres. Voor cliënten die ons kantoor met de auto willen bezoeken is er aan de voor- en achterzijde van ons kantoorpand gelegenheid tot parkeren. Afspraken met onze adviseurs kunnen zowel overdag als in de avonden plaatsvinden. Op kantoor of desgewenst bij relatie thuis. Ook vindt u veel informatie op onze Stargroup app. Deze kunt u vinden in de app store of google play store. Het aanvragen van verzekeringen, verzoek tot schadeafwikkeling etc, veel is mogelijk middels deze app. Ook wordt deze wekelijks ge-update met nieuws uit onze branche.

Post kunt u verzenden naar onderstaand adres:
Stationsweg 44
6711 PS EDE

Ons bezoekadres is:
Stationsweg 44
6711 PS EDE
(Een routebeschrijving vindt u op onze website).

Telefonisch kunt u ons op de onderstaande manieren bereiken:
0318 – 67 27 67 Algemeen hoofdnummer
06 – 30 93 65 43 App/SMS nummer

5. Hoe berekenen wij de premie?

De door ons geoffreerde premies worden berekend aan de hand van door de maatschappij ter beschikking gestelde offertesoftware. Voor bijzondere risico's worden de premies telefonisch of schriftelijk opgevraagd bij de betreffende maatschappij. Met sommige maatschappijen zijn er door ons premie-, en/of conditieafspraken gemaakt waardoor wij u een voordeligere premie en veelal een uitgebreidere dekking kunnen aanbieden. Voor een aantal bedrijven zijn er zelfs collectieve afspraken gemaakt wat tot hoge kortingen kan leiden.

Ons kantoor incasseert de premies niet zelf. Wij maken gebruik van de zogeheten maatschappijincasso. De premies worden door de maatschappij bij u in rekening gebracht. U ontvangt van de maatschappij ingeval van het niet betalen van de premie bericht.

Voor een aantal maatschappijen zijn wij verplicht om zelf de premies te incasseren. Tevens bestaat er de mogelijkheid dat wij voor u de incasso verzorgen.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet tijdig te kunnen betalen informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

6. Wat is onze relatie met verzekeraars?

Wij zijn een onafhankelijke tussenpersoon. Dat houdt in dat wij niet gebonden zijn aan één verzekeringsmaatschappij. Maatschappijen zijn ook geen aandeelhouders in onze B.V. De aandelen van de B.V. zijn in privé-handen. Voor elke prospect zullen wij bekijken welke maatschappij voor

hem/haar de beste oplossing biedt. Om onze positie in de markt te versterken en voor de klant een zo goed mogelijke oplossing te creëren hebben wij de maatschappijen waar wij zaken mee doen beperkt.

Hierdoor wordt onze band met de maatschappijen sterker en kunnen wij meer en moeilijkere zaken voor u regelen. Het acceptatiebeleid wordt hierdoor soepeler.

De verzekeringsmaatschappijen met wie wij samenwerken, zijn onder andere:

- ASR
- Nationale-Nederlanden
- AEGON
- Allianz Nederland
- Noordhollandsche van 1816
- Reaal
- Delta Lloyd
- De Goudse
- Meijers Assurantien
- VCN
- Schreuder Verzekert
- Sure Business
- Etc.

Daarnaast kunnen wij bemiddelen in verzekeringen van niet hierboven genoemde maatschappijen, feitelijk volledige verzekeringsmarkt in Nederland.

7. Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is, een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie.

- Voor sommige van onze diensten berekenen wij u kosten op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
- Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
- Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Beloning op basis van fee:

Voor een aantal van onze diensten, waaronder hypotheek en/of complexe producten, wordt een standaardtarief gerekend, wat vooraf met u wordt afgesproken.

Dienstenpakket

Na het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst, bestaat de mogelijkheid dat wij voor enkele van onze diensten ook nazorg betrachten en hiervoor een maandfee rekenen, denk hierbij aan uitvaart, arbeidsongeschiktheidsverzekering en hypotheek.

Beheersvergoeding

Voor het servicen en in tact houden van uw verzekeringen kunnen er additioneel beheerskosten in rekening worden gebracht afhankelijk de keuze bij welke verzekeraar de verzekering uiteindelijk is ondergebracht.

8. Hoe waarborgen wij onze kwaliteit?

Ons kantoor is ingeschreven bij het AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12004828. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in verzekeringen. Daarnaast zijn wij aangesloten bij het CBP onder nummer M1332471. Het College Bescherming Persoonsgegevens ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft.

Ons kantoor is aangesloten bij:

• **RAIA (Erkenningsregeling voor Registeradviseur in Assurantiën).**

Deze erkenningsregeling is in het leven geroepen om de kwaliteit van de dienstverlening van de assurantieadviseur transparanter te maken en de relaties een garantie te bieden voor deskundigheid. Een van de eisen voor inschrijving in dit register is dat binnen het bedrijf tenminste een persoon in het bezit is van het assurantie A-diploma. Stargroup B.V. is als bedrijf ingeschreven in dit register. Daarnaast is er ook een adviseur op persoonlijke titel ingeschreven.

• **NVHP (Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners)**

Om ingeschreven te worden als Erkend Hypothecair Planner moet er voldaan worden aan strenge eisen. Zo moet er een examen worden afgelegd en moet de adviseur minimaal jaarlijks zijn PE punten veilig stellen om de titel te mogen blijven voeren.

• **EFA (Erkend Financieel Adviseur)**

Om ingeschreven te worden als Erkend Hypotheekadviseur moet er worden voldaan aan strenge eisen. Zo moet er een examen worden afgelegd en moet de adviseur minimaal een jaar actief zijn als hypotheekbemiddelaar. Binnen Stargroup B.V. zijn er Erkend Financieel Adviseurs.

Voor alle drie de regelingen geldt een verplichting van Permanente Educatie voor de medewerkers.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van de leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Wij zijn volledig AFM gecertificeerd en voeren de vergunningen voor;

- *Wft PENSIOENEN*
- *Wft BASIS*
- *Wft LEVEN*
- *Wft SCHADE*
- *Wft CONSUMPTIEF KREDIET*
- *Wft HYPOTHECAIR KREDIET*

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

9. Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (onder nummer 12004828), voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (onder nummer M1332471).

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

10. Hoe kunt u de relatie met ons kantoor beëindigen?

Een verzekerde kan eenzijdig zijn verzekeringen via een andere tussenpersoon laten lopen. Hiervoor dient bij de betreffende verzekeringsmaatschappij een schriftelijk verzoek te worden ingediend. Meestal gaat dit via de nieuwe tussenpersoon waarvoor de verzekerde gekozen heeft.

Lopende verzekeringen kunnen altijd per de contractsvervaldatum worden beëindigd, of zoveel eerder. Hierbij is meestal een opzegtermijn van kracht. De opzegging dient per aangetekend schrijven aan de betreffende maatschappij te worden gestuurd.

11. Hoe gaan wij om met klachten?

Voor eventuele door ons gemaakte fouten en de daaruit voortvloeiende schade hebben wij een bedrijfs-, en beroepsaansprakelijkheidsverzekering via Market Insurance.

Klachten kunnen schriftelijk bij ons worden geuit. Wij zullen in eerste instantie proberen samen met u een oplossing te vinden. Daarnaast zijn wij aangesloten bij de Kifid.

Wanneer u van mening bent dat u door ons niet goed bent geïnformeerd conform de advieswijzer, dan kunt u hiervoor een klacht indienen bij de onderstaande instantie:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel: 070 – 33 38 999
Website: www.kifid.nl

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.