

## SFZ Dienstverleningsdocument

### *Duidelijkheid over de dienstverlening*

SFZ, vindt het belangrijk dat u goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Deze dienstenwijzer richt zich met name op onze financiële dienstverlening via SFZ Financiële Diensten aan geregistreerde in een van de registers van Sociaal Fonds Zelfstandigen. In het huishoudelijkreglement van SFZ worden de overige rechten en plichten van de geregistreerde beschreven.

### *Wie zijn wij?*

Sociaal Fonds Zelfstandigen (SFZ) helpt zelfstandig ondernemers zonder personeel bij het verminderen van de financiële risico's die zij lopen als ondernemer maar ook als privé-persoon. SFZ biedt zekerheid, gemak en voordeel aan freelancers en andere ZZP'ers.

SFZ heeft producten en diensten die op maat gesneden zijn voor Zelfstandigen Zonder Personeel. Bovendien ontwikkelt SFZ unieke producten die geschikt zijn voor freelancers die werken in de Freelance B.V. formule. Naast gemak en zekerheid bieden onze producten de voordelen die ook grote collectieve bedrijfsregelingen hebben.

SFZ biedt freelancers tegen lage kosten het sociale vangnet dat de overheid niet levert door middel van collectief ingekochte maatwerkproducten en diensten. Freelancers en andere ZZP'ers kunnen zich laten registreren bij SFZ. Geregistreerde kunnen gebruik maken van de speciale producten en diensten van SFZ. Zij profiteren daarbij direct van de collectieve SFZ kortingen.

### *Onze Financiële Dienstverlening*

Voor het verlenen van financiële diensten zoals bedoeld wordt in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikt SFZ over de vereiste vergunning. Het nummer van de vergunning van SFZ Financiële Diensten is 12010861. SFZ Financiële Diensten heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in inkomens-, zorg-, levens- en schadeverzekeringen en in kredieten, spaar- en betaalrekeningen.

Voor de meeste zelfstandige ondernemers zijn met name de volgende financiële diensten van belang: arbeidsongeschiktheidsverzekering, beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, ziektekostenverzekering, rechtsbijstandsverzekering, computer en inventarisverzekering, pensioenregelingen nabestaandenvoorzieningen, levensloopregeling, zakenreis-ongevallenverzekering en autoverzekering.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening dienen wij conform de wet te beschikken over uw gegevens. Zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) voorschrijft kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

### ***Onze werkwijze***

Hierna geven wij weer hoe onze werkwijze is nadat u contact met ons heeft opgenomen om gebruik te maken van onze financiële dienstverlening.

- Na eerst een quick scan te hebben gemaakt van uw situatie zal een vrijblijvend advies plaatsvinden over de risico's en mogelijkheden om dit af te dekken voor u als zelfstandig ondernemer. Dit hoeft niet per definitie te gebeuren via producten die wij u kunnen aanbieden. Wij nemen bijvoorbeeld in onze advisering bij arbeidsongeschiktheid ook de producten van het UWV mee.
- Het analyseren van uw huidige verzekeringen voor u als zelfstandig ondernemer.
- Wij letten er op dat u niet te veel verzekerd maar zullen u ook wijzen welke verzekerbare risico's u door niet te verzekeren loopt.
- Bij pensioen en/of nabestaanden producten inventariseren wij uw gezinssamenstelling en welke voorzieningen u al heeft opgebouwd.
- Het maken van verschillende voorstellen die u naast eventuele andere voorstellen kan leggen ter vergelijking. Uitgangspunt van SFZ is de beste kwaliteit voor u als zelfstandig ondernemer voor een zeer scherpe prijs.
- Het eventueel overnemen en/of tijdig opzeggen van reeds bestaande verzekeringen indien deze via SFZ kwalitatief beter en goedkoper kunnen worden bemiddeld.
- Om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening dient u zich te registreren bij SFZ.
- Wij proberen het u zo eenvoudig mogelijk te maken bij het invullen en aanvragen van de uiteindelijk geadviseerde producten.
- Controleren van de aanvraag en/of getekende offerte van het financiële product en de registratie bij SFZ
- Wij bieden begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Indien mogelijk zullen wij, indien u dit wenst, de verzekeraar verzoeken een tijdelijke dekking af te geven.
- Na ontvangst van de polis van de verzekeraar controleren wij of deze correct is.
- Indien de premies en/of voorwaarden voor u in de toekomst positief veranderen zullen wij proberen, met uw goedvinden, deze nieuwe voorwaarden ook voor u te laten gelden. Indien dit niet tussentijds mogelijk is zullen wij u meestal aan het eind van de verzekeringsperiode adviseren de verzekering op basis van betere polisvoorwaarden en premies voort te zetten bij dezelfde of een andere verzekeraar.
- Mocht u schade ondervinden, zullen wij uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Soms is het echter noodzakelijk (rechtsbijstandsverzekering) dat u ons hiervoor apart machtigt alvorens wij uw belangen richting verzekeraar mogen behartigen.
- Als er sprake is van overlijden zullen wij uw erfgenamen begeleiden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten en/of de bank de gelden te laten uitkeren.

### ***Dienstverlening op afstand***

Indien u een schade verzekering heeft afgesloten via internet en/of gecombineerd met telefonische ondersteuning dan is er een bedenktijd van toepassing. Na ontvangst van de polis heeft u het recht om de polis ongedaan te maken. De bedenktijd die u heeft is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis heeft ontvangen. Dit is trouwens niet automatisch van toepassing op verzekeringen met een contracttermijn korter dan een jaar, of voor

verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat de dekking is afgelopen voordat de hiervoor vermelde bedenktijd is verstreken. Indien u van dit bedenkrecht gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Bij levensverzekeringen is de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Bij het ongedaan maken van een verzekering blijft wel de plicht bestaan om de vergoeding voor de registratie bij SFZ te betalen.

### ***Onze relatie met verzekeraars***

SFZ is volledig onafhankelijk en heeft alle vrijheid om producten van aanbieders te kunnen adviseren. Er zijn dus geen verzekeraars en/of bancaire instellingen die een (financieel) belang hebben SFZ of aan SFZ gelieerde ondernemingen.

Periodiek verrichten wij een marktanalyse waarbij wij zoveel mogelijk relevante marktpartijen proberen te betrekken. In deze analyse worden de producten, de verzekeraar of bancaire instelling beoordeeld op kwaliteit, premie, flexibiliteit en de administratieve performance. Doelstelling is de beste kwaliteit/prijsverhouding voor de diverse segmenten te selecteren. SFZ werkt na deze analyse met een beperkt aantal preferred suppliers zonder overigens de overige aanbieders uit het zicht te verliezen.

### ***Hoe worden wij beloond?***

Om producten bij SFZ af te kunnen nemen dient u zich in te schrijven in een van de SFZ registers. De jaarlijkse registratie vergoeding is afhankelijk van het register waarin u bent ingeschreven. Per afgenomen product ontvangt SFZ een vergoeding van de verzekeraar in de vorm van provisie of van de geregistreerde in de vorm van een vast bedrag. Deze vergoeding proberen wij daar waar mogelijk per afgenomen soort product te standaardiseren, zodat deze niet afhankelijk is van de hoogte van de premie. Helaas is dit nog niet altijd mogelijk. Per 2013 geldt er een provisie verbod op complexe producten en zodoende is SFZ overgegaan op een abonnement structuur voor de AOV verzekering. Deze is €14,25 per maand voor een gewone AOV en voor de freelance BV AOV is deze €20,- per maand. Voor overlijdensrisico verzekeringen (eveneens een complex product) geldt een éénmalige vergoeding van €250,- excl. belastingen. Bij de meeste producten die worden afgesloten via SFZ krijgt u jaarlijks rond juni van het daarop volgende jaar een vast bedrag naar rato van het deel van het voorgaande jaar dat de polis heeft gelopen retour.

### ***Onze Kwaliteit***

Onze kwaliteit is voor ons van groot belang. Daarom wordt van onze medewerkers verlangd dat zij zowel actief als pro-actief hun vakkennis op peil houden. Dit wordt gedaan door het volgen van cursussen, trainingen, permanente educatie en door het lezen van vakliteratuur en het openstaan voor suggesties en opmerkingen van cliënten.

Daarnaast is als waarborg voor onze dienstverlening op onze financiële dienstverlening de Wet op het financieel toezicht (Wft) van toepassing en beschikken wij over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

### ***Wat verwachten wij van u?***

U mag van SFZ hoogwaardige dienstverlening verwachten. Om aan deze verwachtingen te kunnen voldoen verwachten wij ook een aantal zaken van u.

- Van groot belang is dat u ons de juiste gegevens en informatie verstrekt.
- Bij wijziging van eerder doorgegeven gegevens of informatie dit zo snel mogelijk aan ons door te geven. U dient hierbij onder meer te denken aan wijzigingen van adres, e-mail, beroep, gezinssituatie, risicobeleving en relevante veranderingen in uw inkomen.
- U alle medewerking aan ons zult verlenen om gevraagde informatie en gegevens naar waarheid te kunnen verkrijgen.
- Indien u elders andere verzekeringen heeft lopen ons hier over te informeren. Deze informatie is onder meer van belang om te bepalen of er sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte brengt over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op een door u afgesloten verzekering.
- Eveneens is het belangrijk dat u bij ziekte en/of arbeidsongeschiktheid dit zo snel mogelijk bij ons meldt. In bepaalde gevallen kan deze datum leidend zijn voor het moment van eventuele uitkering.
- Als er bij u iets niet geheel duidelijk is of niet juist is weergegeven, verzoeken wij u zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen.

### ***De premie***

De premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden.

Indien SFZ u heeft laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor de volgende wijzen van betaling:

- zenden van een nota met betaling door u per bank
- automatische afschrijving van uw bank door middel van een incassomachtiging

Als u de premie op ons verzoek aan ons heeft betaald, dan bent u gevrijwaard van betaling aan de verzekeraar.

De incasso kan ook door de verzekeraar plaatsvinden. Bij de verzekeraar kunt u meestal kiezen hoe u de premie voldoet, per automatische incasso of per acceptgiro.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaald kan de verzekeraar de dekking opschorten en bij schade tijdens deze periode weigeren te vergoeden, ook als u later alsnog de premie heeft betaald. De verschuldigde premie kan gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Indien u verwacht niet tijdig aan de betaling te kunnen voldoen, informeert u ons dan tijdig, wij proberen dan met u een oplossing te zoeken.

Indien u op grond van verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u hierover contact opnemen met de verzekeraar.

### ***Heeft u een klacht?***

Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als dat zo is vernemen wij dit graag van u. Wij verzoek u eerst uw klacht kenbaar te maken door een mail te sturen naar [info@sfz.nl](mailto:info@sfz.nl). Als u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht verzoeken wij u het formulier op onze website in te vullen en dit naar ons te verzenden.

Zodra uw klacht bij ons binnen is, ontvangt u een ontvangstbevestiging. De duur van het onderzoek is afhankelijk van de aard van uw klacht. U krijgt hierover bericht.

Indien u uw klacht per post wilt sturen verzoeken wij u dit aangetekend te doen. U kunt uw correspondentie dan sturen naar:

Sociaal Fonds Zelfstandigen  
T.a.v. de directie  
Postbus 76760  
1070 KB Amsterdam

De ervaring leert dat bijna alle klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door SFZ. Mocht u toch niet tevreden zijn, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke geschillencommissie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon : 0900-355 2248  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### ***Bereikbaarheid***

Wij vinden het erg belangrijk om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn. Wij zijn 24 uur per dag bereikbaar per e-mail en proberen altijd binnen twee werkdagen contact met u op te nemen. SFZ is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 09.00 uur en 17:30.

Bezoekadres:  
Hogehilweg 15, Amsterdam  
Correspondentie adres:  
Postbus 76760, 1070 KB Amsterdam

Telefoon: 020-521 81 22  
Fax: 020-521 81 29  
Site: [www.sfz.nl](http://www.sfz.nl)  
e-mail: [info@sfz.nl](mailto:info@sfz.nl)