

DIENSTENWIJZER en PRIVACYVERKLARING

Model 12019

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag vooraf heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Wie zijn wij?

Boer verzekeringen - makelaardij behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen en makelaardij al sinds 1958.

Bereikbaarheid:

U kunt ons op veel manieren bereiken:

- Bezoekadres: Hoofdweg 159
9695 AE BELLINGWOLDE
- Telefoon: 0597- 53 14 90
- Email: info@makelaardijboer.nl
- Internet: www.makelaardijboer.nl

Openingstijden:

Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.
Ook kunt u met één van onze medewerkers een afspraak maken om u thuis te bezoeken.

Medewerkers:

Binnen ons bedrijf hebben wij de volgende taakverdeling:

- Albert Boer
 - Adviseur basis
 - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
 - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
 - Adviseur zorgverzekeringen
- Anita Kranenburg- Blouw
 - Adviseur basis
 - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
 - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
 - Adviseur zorgverzekeringen
 - Adviseur inkomen
 - Adviseur vermogen
- Wessel Boer
 - Adviseur basis
 - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
 - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
 - Adviseur zorgverzekeringen
 - Adviseur inkomen
- Bea Katuin- Begeman
 - Adviseur basis
 - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
 - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
 - Adviseur zorgverzekeringen
 - Adviseur inkomen

Algemene voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze algemene voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen. Op onze website www.makelaardijboer.nl vindt u de actuele versie van onze algemene voorwaarden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

AFM vergunningsnummer: 12005393
Kifid aansluitnummer: 300.002718
Kamer Van Koophandel: 02318610

Onze vergunning

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft ons kantoor vergunning verleend om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten. Onze vergunning is onder nummer 12005393 ingeschreven in het register. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Op basis van deze vergunning kunnen wij u adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Vermogensverzekeringen

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars of andere financiële instellingen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een financieel aandeel in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Bij vragen kunnen wij u dit altijd toelichten.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris die marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. Ons beloningsbeleid ondersteunt op deze manier de zorgvuldigheid van ons adviesproces in het (financiële) belang van u als klant.

Onze tarieven

De kosten van onze werkzaamheden brengen wij rechtstreeks bij u in rekening. Wij sturen u hiervoor een nota. Afhankelijk van het financiële product dat u aanschaft, kunnen de kosten van onze werkzaamheden betaald worden door de verzekeraar of andere financiële instelling waarmee wij u in contact brengen. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de verzekeraar of andere financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht. Hiernaast brengen wij u administratiekosten in rekening. Hoe wij de kosten voor onze werkzaamheden in rekening brengen, laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten. De actuele dienstverleningsdocumenten vindt u op onze website www.makelaardijboer.nl.

Wij vragen ook iets van u!

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Om een correct advies uit te kunnen brengen zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. Wij hebben hierbij alle informatie nodig om een compleet advies uit te kunnen brengen. Heeft u bepaalde financiële producten elders ondergebracht en wenst u dat ook zo te laten, meldt ons dit wel! Pas met een compleet overzicht kunnen wij u wijzen op de risico's die u loopt.

Actueel? Geef wijzigingen op tijd door.

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten, denkt u hierbij bijvoorbeeld aan een verhuizing, huwelijk, samenwonen, geboorte, arbeidsongeschiktheid of echtscheiding, maar ook grote wijzigingen in uw inkomenssituatie, verbouwingen aan uw woonhuis, het aanschaffen van kostbaarheden (o.a. verzamelingen, kunst, antiek of lijfsieraden) of het plaatsen van zonnepanelen zijn van groot belang om op tijd door te geven. Alleen met de informatie die wij van u ontvangen kunnen wij kijken of al uw financiële producten nog actueel zijn en u hierbij adviseren. Zonder actuele gegevens kunnen wij u geen correct advies neerleggen.

Informatie doornemen

Wij vragen u met zorg de polissen en andere contracten altijd zelf door te nemen om vast te stellen of deze opgesteld zijn conform uw wensen. Vanzelfsprekend zullen ook wij deze documenten met de nodige zorgvuldigheid controleren.

Privacyverklaring

Uw persoonsgegevens

Het gaat om de persoonsgegevens die wij nodig hebben om ons advies uit te kunnen voeren of om u te kunnen adviseren. Dit kunnen bijvoorbeeld adresgegevens en identificatiegegevens zijn, maar ook uw financiële gegevens, persoonsgegevens van uw medewerkers of het kenteken van uw auto. Zeer belangrijke gegevens die vertrouwelijk zijn.

Is alle informatie nodig

U vraagt zich misschien wel af of u alle persoonsgegevens en informatie die wij van u vragen wel wilt verstrekken en/of wij alle gevraagde informatie wel allemaal nodig zijn. Wij verzamelen niet meer dan nodig, de persoonsgegevens en/of informatie die wij van u vragen hebben wij nodig om een verantwoord en passend advies uit te kunnen brengen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Heeft u ons alle gevraagde gegevens verstrekt dan hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere 'stukjes' van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen dat in het advies bepaalde gaten kunnen zitten, aangezien wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Persoonsgegevens via andere organisaties

Krijgen wij uw persoonsgegevens van een andere organisatie of onderneming, denk daarbij bijvoorbeeld aan uw bank, uw verzekeraar, uw medewerkers of uw boekhouder/accountant, dan laten wij u weten uit welke bron wij deze informatie hebben ontvangen. Is uw toestemming vereist, dan controleren wij of u hiermee heeft ingestemd.

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en mag dat

Wij hebben persoonsgegevens nodig om te kunnen adviseren, het advies uit te kunnen voeren, een polis of een ander financieel product af te sluiten, te beheren en/of te wijzigen. Dat doen we niet op eigen initiatief, maar alleen als u dat aan ons vraagt of ons hiervoor een opdracht geeft. Uw verzoek of de opdracht is de reden waarom wij uw persoonsgegevens mogen gebruiken. Uw persoonsgegevens worden dus alleen gebruikt voor het doel waarvoor u de gegevens aan ons heeft verstrekt.

Met wie delen wij uw persoonsgegevens

We delen uw persoonsgegevens met derden als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van ons advies of bij het doorvoeren van een wijziging op een bestaande polis. Ook kan het zijn dat u een schade bij ons meldt, hierbij zijn uw persoonsgegevens nodig, namelijk om de schade vast te laten stellen en om de schade af te wikkelen. Uw persoonsgegevens worden zonder uw toestemming niet gedeeld met organisaties in landen buiten de Europese Unie.

Afhankelijk van de situatie verstrekken wij uw persoonsgegevens aan: verzekeraars, banken, geldverstrekkers, schade-experts, schadeherstelbedrijven, taxateurs, inspectiebureaus, arbeidsdeskundigen e.d.

Verwerkers

Binnen onze bedrijfsvoering doen we niet alles zelf maar besteden ook werkzaamheden uit. Denkt u bijvoorbeeld aan bedrijven die software leveren voor onze administratie of onze website hosten. Deze bedrijven hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens en wij blijven verantwoordelijk voor een zorgvuldig gebruik van de betreffende persoonsgegevens. We maken goede afspraken met onze leveranciers over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens en leggen deze vast in een overeenkomst (verwerkersovereenkomst). We zorgen er voor dat de beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens op hetzelfde niveau ligt als bij ons het geval is.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Het kan zijn dat de wet de bewaartermijn bepaald heeft. Is dit niet het geval dan bewaren wij uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. Het bewaartermijn is dan afhankelijk van de werkzaamheden die u ons gevraagd heeft uit te voeren.

Bescherming door zorgvuldigheid

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We hebben onze bedrijfsvoering hierop afgestemd en passende technische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Onze medewerkers kunnen uw gegevens alleen inzien als ze daarvoor toestemming hebben. Daarnaast hebben al onze medewerkers de wettelijk verplichte eed/belofte afgelegd dat ze zich houden aan wet- en regelgeving, integer zullen handelen en de geheimhoudingsplicht in acht zullen nemen.

Wat zijn uw rechten

U beschikt over een aantal rechten om te bepalen hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken of om het gebruik te controleren. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen:

- U kunt ons altijd, kosteloos, een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben in onze administratie. (recht op inzage)
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn. (recht op rectificatie en aanvulling)
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek als de wet ons dit toestaat. (recht op vergetelheid)
- U kunt ons vragen persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor een specifiek doel. Bijvoorbeeld als wij de persoonsgegevens niet meer nodig hebben, maar u wilt dat wij deze gegevens wel bewaren omdat u ze nog nodig heeft voor een juridisch geschil dat nog loopt. (recht op beperking van de verwerking)
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden naar andere organisaties. Bijvoorbeeld uw accountant of uw advocaat. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren. (recht van dataportabiliteit)
- U kunt bezwaar maken wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken vanuit onze bedrijfsactiviteiten. (gerechtvaardigd belang van de onderneming). Wij houden u bijvoorbeeld graag op de hoogte van financiële zaken die voor u relevant zijn. Dat is voor u belangrijk en voor ons. Als u dit niet wilt, kunt u bezwaar maken en zullen wij binnen een maand aan uw verzoek voldoen. (recht van bezwaar)

Klachten over het gebruik van uw persoonsgegevens

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan neem dan contact op met de eigenaar van ons kantoor:

Dhr. Albert Boer
0597-531490
info@makelaardijboer.nl

Hebben wij u niet kunnen overtuigen en blijft u van mening dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Klachten over ons werk

Wij doen ons best u zo goed mogelijk te kunnen adviseren en de financiële voorziening die wij voor u adviseren tot stand te brengen, te beheren en te wijzigen.

Eerst klacht kenbaar maken aan ons

Bent u niet tevreden dan vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaste procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 2 werkdagen zullen wij u, schriftelijk, de ontvangst van uw klacht bevestigen en u informeren over de te volgen weg. Wij stellen vervolgens alles in het werk om een oplossing te vinden waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij samen de klacht niet in alle redelijkheid kunnen oplossen heeft u de mogelijkheid zich binnen een termijn van drie maanden te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op onze website www.makelaardijboer.nl vindt u de meest actuele versie van onze dienstenwijzer en privacyverklaring.