

DIENSTENWIJZER

Van Birgelen Assurantiën B.V. (VBA)

A. Inleiding

De wetgever hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiëkantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

Van Birgelen Assurantiën BV is een op 01-09-1960 opgericht assurantiëkantoor dat particulieren, bedrijven en instellingen adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Onze belangrijkste gegevens zijn:

Bezoekadres : Hoofdstraat 66, 6077 AP St. Odiliënberg
Postadres : Postbus 6009, 6077 ZG St. Odiliënberg
Tel. nummer : 0475-529290
Fax nummer : 0475-529291
Website : www.vbaregio.nl
Email : info@vbaregio.nl
Openingstijden : maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur Sint Odiliënberg
Mobiel nummer: 06-18948217 (te gebruiken bij noodgevallen buiten openingsuren).

C. Wat doen wij?

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- hypothecaire geldleningen
- consumptieve kredieten
- levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- pensioenverzekeringen
- premiepensioenvorderingen
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen
- elektronisch geld.

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 50 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

- Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- Dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonische doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is, neemt u dan zo spoedig mogelijk contact met ons op zodat wij voor correctie kunnen zorgen.

E. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

- Op de diensten betalen en sparen na zijn wij volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in alle vrijheid verzekeringen of financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of sub-agentschap van hebben kunnen adviseren.
- Dit betekent niet dat wij met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij doorgaans uit van producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen daarvan zenden wij u op aanvraag toe.
- Wij zijn met geen enkele verzekeraar of financiële dienstverlener productieverplichtingen aangegaan.
- Voor wat betreft de diensten betalen en sparen zijn wij beperkt tot het assortiment van RegioBank.
- Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.
- Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

F. Onze beloning

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Ook bestaat de mogelijkheid een rechtstreekse vergoeding met u overeen te komen op basis van verrichte diensten en/of werkzaamheden. Hierover kan BTW of assurantiebelasting verschuldigd zijn. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

Combinaties van de diverse beloningsvormen behoren eveneens tot de mogelijkheden.

G. Beheerst beloningsbeleid

Ons beloningsbeleid is primair gericht op het aantrekken en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers. Daarnaast leggen we de focus op de belangen van onze klanten en onderneming op de lange termijn.

In dat verband hanteren wij een marktconform en maatschappelijk verantwoord beloningsbeleid, dat volledig gericht is op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen. Als zodanig kunnen onze medewerkers geen aanspraak maken op variabele beloning, anders dan binnen de gangbare beoordelingssystematiek.

H. Onze kwaliteit

- Ons kantoor heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12013134.
- Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 13033064.
- Ons kantoor is lid van Adfiz, de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- Wij zijn aangesloten bij Bureau D & O te Hoevelaken.
- Wij zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer m1182869.

I. Beëindigen relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze.

J. Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden door het management behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut

Stichting KIFID
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

of via klachtenformulier op hun site, <https://www.kifid.nl/> aansluitnummer 300.008985.

K. Bankdiensten

Voor sparen en betalen bemiddelen wij uitsluitend in producten van RegioBank. Daar waar in onze dienstverlening sprake is van verkoop van bankproducten van de RegioBank zijn daarop de voorwaarden en dienstenwijzer van toepassing van de Regio Bank.

L. Hypotheken

Met betrekking tot onze advisering en verkoop van hypotheekproducten zijn onze voorwaarden dienaangaande vastgelegd in een separaat Dienstverleningsdocument Hypotheken.

M. Privacy

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

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. 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 dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat 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.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

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 persoonsgeven is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.