

Dienstenwijzer & Privacyverklaring

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Naam en adres:

VOF De Langendam, hypotheke, verzekeringen & pensioenen.
Peulenstraat 247
3371 AM Hardinxveld-Giessendam

Bereikbaarheid:

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur. In vakantieperiodes kan er sprake zijn van afwijkende openingstijden. Tijdens kantoortijden zijn we telefonisch bereikbaar op nummer: 0184-615156

Verder zijn we bereikbaar via:

e-mail: info@delangendam.nl
website: www.delangendam.nl
Twitter: [@De_Langendam](https://twitter.com/De_Langendam)
Facebook: www.facebook.com/delangendam

In overleg zijn afspraken buiten kantoortijden mogelijk.

Registratie AFM:

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042969. Voor handhaving van onze vergunningen zijn wij in bezit van alle relevante diploma's en/of certificaten en volgen wij jaarlijks de vereiste permanente educatie. Ook zijn wij in het bezit van een wettelijk verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM onder polisnummer BAV11230.

Kamer van Koophandel (KvK):

Ons kantoor staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 62079387.

Aard van dienstverlening:

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

- Betaalrekeningen;
- Consumptief krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen;
- Hypothecair krediet;
- Vermogen (waaronder Levensverzekeringen en Banksparen);
- Schadeverzekeringen particulier;
- Schadeverzekeringen zakelijk;
- Zorgverzekeringen;
- Inkomensverzekeringen;
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Dienstverleningsdocumenten

Voor onze dienstverleningsdocumenten 'Hypotheekaanvraag', 'Risico's afdekken' en 'Vermogen opbouwen', verwijzen wij u naar onze website: www.delangendam.nl. Indien gewenst kunt u bij ons een exemplaar van het dienstverleningsdocument opvragen.

Adviesvrij:

Ons kantoor is volledig vrij van advisering met uitzondering van spaar- en betaalrekeningen, die bij de RegioBank worden geadministreerd. Voor de overige producten hebben wij geen enkele contractuele verplichting u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap:

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

Selectie van aanbieders:

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen echter wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw situatie sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. (informatieplicht). Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen; geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming of verhuur van uw woning, wijziging van beroep, relevante wijziging van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, uitdiensttreding bij uw huidige werkgever, verhuizing en beëindiging van of wijziging in (elders) lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar en/of uitvoerder. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie in woord en /of geschrift met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken en polissen te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen en klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan a.u.b. even. Wij gaan er dan achteraan en zullen dit zo nodig z.s.m. laten corrigeren.

Wijze van beloning:

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de verzekeraar waarmee wij u in contact brengen en/of rechtstreeks door ons aan u in rekening gebracht. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen informeren wij u hierover vooraf.

Klachten:

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om u klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke KIFID:

KIFID (Klachten Instituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)

E-mail: info@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Wij zijn aangesloten onder nummer 300.015975

Privacyverklaring

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke verzekeringen en/of hypothecair krediet 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 behoeftes 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 zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

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 gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de 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 in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens 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 dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. 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, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij lopen over een geleverd product of dienst of indien wij wettelijk verplicht zijn deze voor een langere periode te moeten bewaren, bijvoorbeeld indien de Autoriteit Financiële Markten (AFM) dit wenst en/of De Nederlandse Bank (DNB).

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) Indien 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 tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens toch te moeten bewaren, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.

- 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 tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens toch te moeten verstrekken, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.
- 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 van 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 indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?

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 informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Heeft u vragen of klachten?

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.

Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens 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

Hardinxveld-Giessendam, 1 mei 2018.