

Postadres
Postbus 273
8600 AG Sneek

Bezoekadres
Cornelis Kanstraat 15
8602 CV Sneek

T 0515 433 113

info@libertasintermediair.nl
www.libertasintermediair.nl

IBAN NL71INGB0008205815
KvK Nr 01084189 te Leeuwarden

Dienstenwijzer van: Libertas Intermediair

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten wij minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan 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?

Libertas Intermediair is een op 15 maart 1999 opgericht assurantiëkantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Wij hebben een vergunning bij AFM (Autoriteit Financiële Markten) voor verzekeringen en financiële diensten zoals:

Schadeverzekeringen
Levensverzekeringen
Pensioenen
Hypotheken
Consumptief Krediet
Sparrekeningen
Elektronisch Geld
Betaalrekeningen
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Onze adresgegevens zijn: **Postbus 273, 8600 AG te Sneek.**

Bezoekadres Cornelis Kanstraat 15, 8602 CV te Sneek

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant.

Om u goed te leren kennen, verwerken wij uw persoonsgegevens. Hoe beter wij u kennen, hoe beter wij u kunnen adviseren over uw financiële risico's. Wij vinden het belangrijk dat uw privacy bij ons in goede handen is. Daarom gaan wij op een zorgvuldige manier om met uw persoonsgegevens en hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw gegevens te beveiligen.

Wij houden ons aan de geldende regels voor de bescherming van persoonsgegevens waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

De meeste persoonsgegevens die wij verwerken, ontvangen wij van u zelf. Daarnaast kunnen wij informatie inwinnen bij externe partijen die wij betrouwbaar vinden. We zorgen er telkens voor dat we alleen die persoonsgegevens verwerken die we nodig hebben voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

Afhankelijk van de diensten die wij voor u verrichten, kunnen wij de volgende gegevens van u verwerken:

- Uw contactgegevens zoals uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
- Uw leeftijd, geslacht en burgerlijke staat.
- Het nummer van uw rijbewijs, paspoort of ander identiteitsbewijs. Het kan ook zijn dat wij vragen een kopie hiervan op te sturen.
- Informatie over uw dienstverband, uw inkomen, beroep en werkgever.
- Informatie over uw financiële situatie, vermogen, bezittingen en schulden.
- Informatie over uw huidige financiële producten.
- Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid of strafrechtelijk verleden.

Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens omdat wij:

- U advies geven over uw financiële risico's, bemiddelen bij het tot stand komen van financiële producten en deze producten voor u beheren.
- Schades voor u afhandelen.
- Deze te analyseren om ons dienstenaanbod verder te verbeteren en nog beter af te stemmen op uw persoonlijke situatie en wensen.
- Deze gebruiken voor marketingactiviteiten om onze klantrelatie uit te breiden.
- U via diverse kanalen willen kunnen informeren over specifieke onderwerpen.
- Moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen zoals het vaststellen van uw identiteit, het nakomen van wettelijke zorgplicht en het voorkomen van fraude.

Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

In het kader van onze dienstverlening delen wij uw persoonsgegevens onder andere met verzekeringsmaatschappijen, pensioenuitvoerders, schade-experts en schadeherstellers, geldverstrekkers en banken. Voor sommige software applicaties is het ook nodig om uw gegevens (in de cloud) te delen met leveranciers.

Om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen delen wij uw gegevens ook met partijen die zich richten op onder andere fraudebestrijding.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens bewaren wij zolang u klant bij ons bent. Als onze relatie eindigt, dan zijn wij wettelijk verplicht om uw gegevens nog te bewaren. Hoe lang wij dit moeten doen is afhankelijk van de overeenkomst die u met ons bent aangegaan. Bijvoorbeeld bij een pensioenovereenkomst is de wettelijke bewaartermijn langer dan die van een autoverzekering. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn vernietigen wij uw gegevens. Op grond van de wet heeft u het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

Welke rechten heeft u?

Uiteraard bent u de baas over uw persoonsgegevens. Daarom geeft de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) u een aantal rechten. U mag ons vragen om:

- Inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken.
- Informatie over wat wij met uw persoonsgegevens doen.
- Uw persoonsgegevens laten corrigeren als deze niet kloppen.
- Uw persoonsgegevens laten verwijderen.
- De verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of zelfs te stoppen.
- Uw persoonsgegevens over te dragen aan uzelf of een door u aan te wijzen partij.
- Uw persoonsgegevens niet langer te gebruiken voor automatische besluitvorming.

Wij proberen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand na het indienen aan uw verzoek te voldoen. Hiervoor brengen wij geen kosten in rekening. Let wel op dat wij niet altijd aan uw verzoek kunnen voldoen. Denk hierbij aan een verzoek om uw persoonsgegevens te verwijderen terwijl de wettelijke bewaartermijn nog niet is verstreken of als u nog een contract via ons heeft lopen. Als wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen, laten wij dat uiteraard aan u weten.

2. Specifiek

- a. 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 een aantal verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. 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;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch 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 weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.30 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 06-25077615.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat verzekeraars rechtstreeks met u de premiebetaling afhandelen. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

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

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Dat is simpelweg onmogelijk. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

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.

H. Hoe worden wij beloond?

In sommige gevallen ontvangen wij 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. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12002637. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 01084189.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
5. Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Assurantie Registratie als Register Adviseurs in Assurantiën.
6. Onze medewerkers zijn eveneens persoonlijk ingeschreven bij de Stichting Assurantie Registratie als Register Adviseur in Assurantiën en als Register Pensioen Adviseur.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. 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 schriftelijke klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt

Klachtenregeling

1. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
2. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
3. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

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

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Algemene voorwaarden

Op al onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden Libertas Intermediair van toepassing. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden treft u bijgevoegd aan.

M. Datum

Volgnummer 05, opgesteld te Sneek op 1 april 2018.