

DIENSTENWIJZER

Onze bedrijfstaking hecht veel waarde aan goede voorlichting. Daarnaast eist de de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat wij u voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst inzicht geven in de aard van de dienstverlening die Spelt Verzekeringen u biedt. Vandaar dat wij deze dienstenwijzer hebben opgesteld. Hierin leest u wie wij zijn, wat wij doen en wat u van ons kunt verwachten.

Wie zijn wij

Spelt Verzekeringen treedt op als adviseur en bemiddelaar van verzekeringsproducten van andere verzekeraars. Onze werkwijze is gericht op het opbouwen van een langdurige relatie. Vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit zijn daarbij de uitgangspunten.

Bereikbaarheid

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen

- Bezoek- en postadres : Willemstraat 27
7551 DL HENGELO
Op werkdagen geopend van 09.00 tot 17.00 uur
- Telefoonnummer : 074-2558100 (tevens Whatsapp)
- E-mail : info@speltverzekeringen.nl
- Website : www.speltverzekeringen.nl

Aard van dienstverlening

Wij richten ons hoofdzakelijk op schade- en inkomensverzekeringen voor particulieren en bedrijven. Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogen
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers. Wij zijn een volledige zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

Wijze van beloning

Wij vinden het erg belangrijk dat u het beste advies krijgt. Om die reden ontvangen onze medewerkers een vast salaris. Hierdoor creëren wij een omgeving waarbij zij niet gestuurd kunnen worden door negatieve (financiële) prikkels.

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

Wat verwachten wij van u

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u de juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van ons advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkinge gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering van werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizing et cetera. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat ons advies up-to-date blijft.

De premie

De verzekeringspremies worden rechtstreeks door de verzekeraar bij u geïncasseerd. Wij wijken nooit van deze regeling af.

Beëindiging 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 de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Ons privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens.

Spelt Verzekeringen verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt, zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u dat wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. Wij zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u ons dit te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Het gaat hierbij niet alleen om een min of meer ernstige tekortkoming (klacht) maar ook elke vorm van aanbeveling die u ons kunt geven waardoor wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk, per post of per e-mail bij ons indienen. Wij zullen deze klacht vastleggen en binnen 5 dagen aan u bevestigen. Tevens ontvangt u binnen 3 weken van ons een inhoudelijke reactie. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons, dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900-2001201

E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Registraties

- KvK-inschrijfnummer : 06051134

- AFM-inschrijfnummer : 12011242

- Kifid : 300.007491

Aansprakelijkheid

Spelt Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Spelt Verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Nog vragen?

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