

DIENSTENWIJZER

WET FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Oscar Prent Assurantiën BV

-VERSIE juni 2018-

VOOR HET DOWNLOADEN VAN ONZE DIENSTWIJZER EN
HET DIENSTVERLENINGSDOCUMENT (DVD) VERWIJS IK U
NAAR ONZE WEBSITE WWW.OPABV.NL

Inhoudsopgave

ALGEMENE ZAKEN

- 1.1 Gegevens kantoor
- 1.2 Diensten
- 1.3 Klachten
- 1.4 Beloningsstructuur

WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN

- 1.5 Advies en Bemiddeling
- 1.6 Omgang persoonsgegevens

WAT VRAGEN WIJ VAN ONZE KLANT

- 1.7 Aanleveren juiste gegevens

Algemeen

1.1 Gegevens kantoor

Op grond van de Wet financiële Dienstverlening zijn wij verplicht onze cliënten voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Oscar Prent Assurantiën BV.
Soestdijkseweg Zuid 219
3721 AD Bilthoven
T 035 -588 20 30
E info@opabv.nl | www.opabv.nl

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer:

12017829

1.2 Diensten

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

schadeverzekeringen
levensverzekeringen
hypothecair krediet
consumptief krediet
elektronisch geld
spaarrekeningen
betaalrekeningen

1.3 Klachten

Wij doen onze uiterste best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt dit telefonisch of schriftelijk kenbaar maken aan onze directie.

Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijk klachtencollege. Cliënten kunnen hier hun klacht voorleggen die dan door het klachteninstituut wordt onderzocht.

Het adres van het instituut is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,
Telefoon 0900-fklacht
Ons aansluitnummer is 300.012966

1.4 Onze beloningsstructuur

Een onderdeel van de premie is de provisie. Middels deze provisie worden wij betaald om zoals bij 1.4 wordt beschreven de doorlopend service te verlenen aangaande uw schadeverzekering.

Bij impactvolle producten zullen wij onze vergoeding rechtstreeks doorberekenen aan u als klant.

WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN

1.5 Advies en Bemiddeling

Als onafhankelijk assurantie tussenpersoon zijn wij volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij u volledig onafhankelijk kunnen adviseren en op geen enkele wijze afhankelijk zijn van zeggenschap door de met ons samenwerkende verzekeringsmaatschappijen of banken.

Wij zijn ons er zeer van bewust dat verzekeringen, hypotheke en andere financiële producten voor de meeste mensen geen alledaagse kost zijn. Daarnaast is elke cliënt voor ons uniek. Wat wij voor u kunnen betekenen hangt af van uw persoonlijke situatie.

Onze dienstverlening verdelen wij in de volgende fases:

Oriëntatie

Wij geven duidelijkheid over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatiegesprek nemen wij voor onze rekening. Als u na de oriëntatie besluit de volgende stap te nemen, maken wij in overleg met u schriftelijke afspraken waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig zijn omschreven.

Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. Dit doen wij niet alleen uit belangstelling maar ook om vervolgens een product voor te leggen dat het beste aansluit bij uw persoonlijke situatie. Afhankelijk van het soort product leggen wij een aantal zaken vast middels een inventarisatieformulier:

- uw *doelstellingen en wensen*
- uw *financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen*
- uw *kennis en ervaring met financiële producten*
- uw *leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen*

Advies

Aan de hand van uw situatie en het inventarisatieformulier onderzoeken we welke verzekering of ander financieel product het beste past bij uw wensen en de overige geïnventariseerde gegevens. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en naar uw pensioenwensen.

Het resultaat van onze werkwijze is dat u een persoonlijk advies krijgt, passend bij de door u verstrekte gegevens.

Bemiddeling

Wij bemiddelen met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige voorwaarden en rente te krijgen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van de verzekering of ander financieel product samenhangen. Het kan zijn dat u een nieuwe verzekering wilt afsluiten terwijl er nog verzekeringen lopen bij andere instanties of kantoren. Wij verzorgen voor u alle administratie die nodig is om de bestaande verzekeringen die u wilt stoppen te beëindigen. Daarbij zorgen wij ervoor dat de nieuwe verzekeringstermijn naadloos aansluit op de oude polis.

Nazorg

Gedurende de looptijd van de door u afgesloten verzekering beheren wij deze verzekering namens u. Indien zich wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden voordoen, dan zorgen wij er voor dat uw verzekering wordt aangepast aan deze veranderingen. Natuurlijk kunnen wij dit alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert.

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 banken of hypotheekverstrekkers.

OMGANG PERSOONSGEGEVENS

1.6 Privacywetgeving en persoonsgegevens bescherming

Oscar Prent assurantiën BV conformeert zich aan de regels van de Autoriteit Persoonsgegevens en gebruikt persoonsgegevens voor een verantwoorde uitoefening van het verzekeringsbedrijf als financieel adviseur en assurantietussenpersoon. Als u een verzekering of een andere financiële dienst aanvraagt, vragen wij om persoonsgegevens. Zonder deze gegevens kan de overeenkomst niet tot stand komen. Wij gebruiken uw gegevens om de verzekeringsovereenkomst af te sluiten en uit te voeren. Wij gebruiken ze ook om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, om schades te kunnen behandelen en voor communicatiedoeleinden die voortvloeien uit onze zorgplicht.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verstaat onder persoonsgegevens alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk (levend) persoon.

1.6.1 Type gegevens

Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer(s) en emailadres(sen);
leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (indien voor de aanvraag relevant);
gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien voor de aanvraag relevant);
gegevens ingediende claims/claimhistorie;

1.6.2 Verwerkingsdoeleinden:

het aanvragen van verzekeringsovereenkomsten voor potentiële en bestaande klanten;
het (laten) beheren van onze relatie met (potentiele) klanten;
het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
het behandelen van schades;
het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden;
het gebruik van een archiefbestemming;
het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiele) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
het versturen van nieuwsbrieven of informatie naar onze relaties.

1.6.3 Gegevensoverdracht aan derden:

Wij verstrekken (een groot deel van) uw gegevens ook aan andere partijen, zoals verzekeraars, expertisebedrijven, schadebehandelaars, postbedrijven, automatiseerders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed. Wij doen dit alleen als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze taken als assurantietussenpersoon en nemen daarbij maatregelen om de veiligheid van uw gegevens te waarborgen. Verder verstrekken wij uw gegevens nietaan anderen, tenzij wij dit verplicht zijn. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om de Belastingdienst, toezichthouders, de politie of justitie.

1.6.4 Contracten met samenwerkende partijen

Met andere partijen aan wie wij voor het aangaan, uitvoeren en beheren van de verzekeringsovereenkomst persoonsgegevens verstrekken, maken wij in verwerkersovereenkomsten afspraken over het gebruik van uw persoonsgegevens.

Bijzondere persoonsgegevens, bijv. gegevens over uw gezondheid, verwerken wij op uiterst zorgvuldige wijze en uitsluitend indien noodzakelijk voor onze dienstverlening om de belangen van onze relaties zo goed mogelijk en op een verantwoorde wijze te behartigen.

Strafrechtelijke gegevens verwerken wij uitsluitend indien dit door een verzekeringsmaatschappij gevraagd wordt en noodzakelijk is voor hierboven genoemde doeleinden.

1.6.5. Gegevensvernietiging

Als u gegevens heeft verstrekt voor een offerte, bewaren wij die zes maanden. De gegevens die wij nodig hebben om een verzekeringsovereenkomst aan te gaan en uit te voeren bewaren wij na het einde van de overeenkomst nog maximaal zeven jaar.

1.6.6 Uw rechten

Als consument heeft u het recht om uw persoonsgegevens in te zien, aan te passen of (deels) te (laten) verwijderen. Ook heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van die gegevens, de verwerking ervan te beperken en uw persoonsgegevens over te dragen naar een andere organisatie.

Mocht u hier gebruik van willen maken stuur dan een verzoek naar ons kantooradres of via info@opabv.nl. Stuur u dan een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door u is gedaan. Maak in deze kopie uw pasfoto en Burgerservicenummer (BSN) zwart, om uw privacy te beschermen. Wij reageren zo snel mogelijk op uw verzoek, in ieder geval binnen de Wettelijke termijn van vier weken na ontvangst van het verzoek. Mochten wij niet naar u wens reageren op dit verzoek kunt u ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

WAT VRAGEN WIJ VAN ONZE KLANT

1.7 Aanleveren juiste gegevens

Om onze diensten op de juiste manier aan u te kunnen leveren zoals voorgeschreven in de Wet financieel toezicht (Wft) heeft Oscar Prent Assurantie BV de juiste en correcte informatie nodig. Denk hierbij aan bijvoorbeeld aan het doorgeven van waardeinstijging inboedel, aanpassing adresgegevens door verhuizing of het tijdig melden van een schade. Als belangenbehartiger van uw zaken gaan wij er dan ook van uit dat de door u verstrekte informatie correct is. Hieronder de verschillende situaties van informatie overdracht.

1.7.1 Wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Er zijn gebeurtenissen in uw persoonlijke situatie zoals een ander huis, een andere baan of een huwelijk die effect kunnen hebben op het verzekeringspakket nog wel aansluit op de huidige situatie. Mochten deze gegevens niet meer overeenkomen kunnen er bij uitbetaling schade of..... onduidelijkheden ontstaan waardoor een verzekeringsmaatschappij of bank niet uitbetaald zoals u dat wenst.

1.7.2 Vermelden van elders lopende verzekeringen

Het kan zijn dat u ook verzekeringen heeft gesloten bij een andere instantie dan onze organisatie. Voor ons is dit geen enkel bezwaar, maar wij moeten wel weten om welke verzekeringen het gaat. Wanneer wij niet weten welke andere verzekeringen u heeft afgesloten, kunnen er onbedoeld gaten of overlappingsen in uw verzekeringsportefeuille ontstaan. Ook bestaat dan de kans dat wij u niet tijdig informeren over voor u belangrijke wijzigingen in rechtspraak en (fiscale en sociale) wetgeving. Daarom willen wij altijd een compleet overzicht hebben van de risico's die u verzekerd heeft.

1.7.3 Vermelding van schade

Het tijdig melden van een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering is van groot belang voor de correcte afhandeling. Wij kunnen dan direct maatregelen treffen om uw belangen veilig te stellen.

Bij de opmaak van een verzekeringspolis wordt gebruik gemaakt van de door u verstrekte informatie.
Ondanks dat wij zeer zorgvuldig te werk gaan, willen wij u toch vragen de gegevens goed te controleren.