



Assurantie- en Financieringskantoor Jac. Stel & Zonen VOF

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Assurantie- en Financieringskantoor Jac. Stel & Zonen VOF. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Assurantie- en Financieringskantoor
Jac. Stel & Zonen VOF
Schelsberg 132
6413 AG Heerlen

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 045-5721866
Fax: 045-5728415
E-mail: info@jacstel.nl
Internet: www.jacstel.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-53708093.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Surf naar www.jacstel.nl.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFiD
- KvK
- CFD
- LAC

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002441. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifidis 300.000422.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 14023354.

Commissie Financiële Dienstverlening

Wij zijn lid van het CFD. De Commissie Financiële Dienstverlening (CFD) is de snelst groeiende belangenbehartiger in de financiële dienstverlening. Omdat CFD zelf midden in

het adviesveld staat weet zij als geen ander wat er leeft onder het intermediair. In het D&O Onderzoek Branche- en Keurmerkorganisaties 2015, is CFD voor het tweede achtereenvolgende jaar verkozen tot meest gewaardeerde brancheorganisatie in de financiële dienstverlening.

Limburgse assurantie club

Wij zijn lid van het LAC. Deze organisatie zorgt voor lezingen, workshops en cursussen waardoor wij de mogelijkheid hebben ons te blijven bekwamen in ons vakgebied.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen(Advies)

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in Zakelijke- en Particuliere schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen(Bemiddeling)

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet(Bemiddeling)

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in hypotheeken.

Consumptief krediet(Bemiddeling)

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in kredieten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen in de vorm van sparen of beleggen, geschikt voor u is.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering en bemiddeling.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij

in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring net de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft bij schadeverzekeringen ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij hypotheek en andere complexe producten doen wij dat op basis van de afspraken die wij in de DVD (Dienstverlenings document) hebben laten vast leggen.

De verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de premie of de provisie aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus

altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Informatieprotocol

In dit Informatieprotocol omschrijven we onder andere welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doeleinden deze persoonsgegevens worden gebruikt. Hebt u na het lezen van de document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

Verwerking van persoonsgegevens

Wij verwerken (mogelijk) persoonsgegevens van u indien u:

- met ons een overeenkomst aangaat of bij ons een aanbieding of offerte opvraagt;
- een dienst van ons afneemt;
- onze website bezoekt;
- met ons contact opneemt en daarbij gegevens verstrekt;

Wij maken bij de verwerking van uw persoonsgegevens geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profiling.

Soorten gegevens

Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van u:

- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, email adres, etc.;
- gegevens omtrent leeftijd, geslacht, etc.;

Doelen van de verwerking van gegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens in het kader van een efficiënte en effectieve

bedrijfsvoering in het bijzonder gericht op de volgende activiteiten:

- het (laten) beheren van de relatie met klanten/bezoekers;
- het uitbreiden van het klanten-/bezoekersbestand;
- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
- het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
- het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
- het uitvoeren van (gerichte) marketing-/promotieactiviteiten om een relatie met een klant/bezoeker tot stand te brengen en/of met een klant/bezoeker in stand te houden of uit te breiden;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

Rechtsgronden voor verwerking van gegevens

Wij hanteren de volgende gronden voor de verwerking van persoonsgegevens:

- u heeft toestemming gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- u kunt uw toestemming te allen tijde intrekken;
- de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij u partij bent;
- de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust;
- de verwerking is nodig voor de vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van het openbaar gezag dat is ons is opgedragen;
- de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen of die van een derde;
- wij hebben hierbij een afweging gemaakt tussen onze belangen en uw belangen;
- onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met u, het onderhoud van de relatie met u, en de uitvoering van overeenkomsten die wij met andere partijen hebben gesloten.

Opslag en bewaartermijn van de gegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang we deze nodig hebben en in ieder geval gedurende de looptijd van uw relatie of overeenkomst met ons. Indien onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij uw gegevens nog tot maximaal jaar 10 daarna.

Informatie, wijziging en bezwaar

U kunt voor de volgende zaken contact met ons opnemen:

- opvragen of wij van u persoonsgegevens verwerken;
- opvragen van meer informatie over de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken of vragen naar aanleiding van dit informatieprotocol;
- inzage verzoeken in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens door ons;
- aanpassing van persoonsgegevens die wij onjuist hebben verwerkt;
- beperking van de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- verwijdering (wissen) van de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- overdracht van de persoonsgegevens die wij van u verwerken aan u of aan een ander bedrijf of organisatie.

Het kan voorkomen dat we niet aan uw verzoek tegemoet kunnen komen. Als dat het geval is, dan laten we u dat gemotiveerd weten.

Beveiliging van uw gegevens

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen, zowel in fysiek als in digitaal opzicht.

Verstrekken van gegevens aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet aan derden, tenzij u daarvoor uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven of wij daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of de verstrekking ten dienste staat aan de doelen van de verwerking van persoonsgegevens. Wij kunnen uw persoonsgegevens in ieder geval aan de volgende personen en derden verstrekken:

- onze medewerkers die belast zijn met de verwerking van persoonsgegevens;;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden.

Deze derden gebruiken de persoonsgegevens uitsluitend voor doelen die wij met hen hebben afgesproken. De afspraken daarover leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.

Herkomst van de persoonsgegevens

Wij hebben uw persoonsgegevens verkregen van:

- u;

Wijzigingen van het Informatieprotocol

Het kan voorkomen dat dit Informatieprotocol in de toekomst wordt gewijzigd. Wij brengen u daarvan niet op de hoogte.

Klachtrecht

Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of uw verzoeken behandelen? Neem dan contact met ons op. Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk voor de contactgegevens op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 -355 22 48
(€ 0,10 per minuut)
E-Mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.