

## **Zo zijn wij u graag van dienst**

---

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren of wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

<b>Onze gegevens</b>	<b>Teeuwen Verzekeringen</b>
Adres	De Sitterlaan 89 2313 TL Leiden
Telefoon	071-5149967
E-mail	<a href="mailto:informatie@teeuwenverzekeringen.nl">informatie@teeuwenverzekeringen.nl</a>
Website	<a href="http://www.teeuwenverzekeringen.nl">www.teeuwenverzekeringen.nl</a>
Ingeschreven bij	KvK 's-Gravenhage, onder nummer 51867613
Vergunning	Autoriteit Financiële Markten, onder nummer 12039855 voor de onderdelen: Betaalrekeningen Consumptieve kredieten Elektronisch geld Hypothecaire kredieten Inkomensverzekeringen Schadeverzekeringen particulier Schadeverzekeringen zakelijk Spaarrekeningen Vermogen Zorgverzekeringen
Branchevereniging	Adfiz - <a href="http://www.adfiz.nl">www.adfiz.nl</a>

## **Bereikbaarheid**

---

U kunt ons kantoor bezoeken op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur. U kunt met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken. Wij zijn aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u 24 uur per dag telefonisch, persoonlijk te woord wordt gestaan.

Ons kantoor is opgericht in 1892, telt 7 werknemers en is actief in de regio Leiden.

## **Adviesgebieden**

---

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Spaar- en betaalproducten
- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Schadeverzekeringen

## **Onze dienstverlening**

---

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten
- Begeleiding in schadeafwikkeling

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

### **Bijzondere dienstverlening/ Execution Only**

---

Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij u alles zelf beslist. Wij voeren uw orders alleen uit. Execution only is dan ook bedoeld voor relaties die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten bij hen passen.

Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van diegenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten waarin wij bemiddelen.

Execution only wijkt sterk af van onze reguliere dienstverlening en houdt in:

Dat wij uitsluitend bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de verzekeraar, bank of andere financiële instelling.

Dat u van ons alle productinformatie ontvangt van de door u gekozen aanbieder. Dat wij u niet adviseren en derhalve ook niet kijken naar betere en/of andere oplossingen en voorwaarden, zodat wij niet aansprakelijk zijn als achteraf blijkt dat het financiële product niet aansluit bij uw persoonlijke situatie of dat er betere alternatieven waren. Dat wij u niet informeren over de eventuele fiscale gevolgen van de aanschaf van dit product.

### **Ruime keuze in aanbod**

---

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### **Activiteiten voor u**

---

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

### **Samenspel Teeuwen Verzekeringen en u**

---

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen;
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie;
- Ontvangen stukken te controleren;
- Eerlijke informatie.

### **Beëindiging relatie**

---

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.

U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Vakbekwaamheid**

---

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

---

### **Beloning**

Indien u een schadeverzekering afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor onze werkzaamheden. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

---

### **Juridische positie**

Wij hebben geen enkele verplichting of productieafpraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

---

### **Klachten**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien dagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u -als u een consument bent- uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in 's-Gravenhage ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.

---

### **Privacy**

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om u te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [gegevensbescherming@teeuwenverzekeringen.nl](mailto:gegevensbescherming@teeuwenverzekeringen.nl).

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is onze privacyverklaring van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.