

## ZO ZIJN WIJ JOU 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

### ONZE GEGEVENS

- Alpina Westland, onderdeel van Alpina.
- Handelsnamen: o Alpina Financieel Zeker o Financieel Consultants Westland o Schadehulp Westland o VandenEnde Adviesgroep
- Bezoekadres:  
Hoofdstraat 86, 2678 CM De Lier
- Postadres:  
Postbus 154, 2678 ZK De Lier
- Telefoon 0174 52 67 67
- E-mail [info.westland@alpina.nl](mailto:info.westland@alpina.nl)
- Website [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)
- Inschrijving handelsregister o Alpina Westland 27231050
- Wft vergunning AFM nummer 12012232 onderdelen o Betaalrekeningen o Elektronisch geld o Inkomensverzekeringen o Schadeverzekeringen particulier o Schadeverzekeringen zakelijk o Spaarrekeningen o Vermogen o Zorgverzekeringen o Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- KiFiD aansluitnummer 300.008278

### ADVIESGEBIEDEN

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

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

### ONZE DIENSTVERLENING

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van jouw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop je ons beloont
- Het inventariseren van jouw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, jouw mogelijkheden

en de beschikbare financiële producten

- Jou 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
- Bij schade adviseren wij je hoe te handelen

Als je wenst dat wij je ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn, spreken wij dat expliciet met elkaar af.

### 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 jou die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Ons eigen volmachtbedrijf, Liers Assuradeuren Bedrijf, maakt hier vrijwel altijd deel van uit.

### ADVIESVRIJHEID

Bij de vergelijking van verschillende aanbieders zijn wij ongebonden en is jouw belang ons uitgangspunt. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Voor spaar- en betaalproducten hebben we een exclusieve samenwerking met de RegioBank.

### ACTIVITEITEN VOOR JOU

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor jij ze aan ons heeft verstrekt. 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 jou 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 jouw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag je daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor jou geeft dit een stuk extra zekerheid.

## WAT VERWACHTEN WE VAN JOU

- Dat je de juiste gegevens verstrekt. Dat is in jouw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat je wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons, of de verzekeraar, doorgeeft.
- Dat je de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan.

## 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. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## BELONING

Indien je een schadeverzekering afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten, soms vragen wij aan jou een aanvullende beloning. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij je in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

## JURIDISCHE POSITIE

Wij hebben geen enkele productie-afspraken met een aanbieder. Daarnaast is het voor jou 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 je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat je dat kenbaar wilt maken. Je kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. Je ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kun jij -als je een consument bent- jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut

Financiële Dienstverlening in Den Haag ([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.

## BEËINDIGING RELATIE

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

## PERSOONSGEGEVENS

Voor de werkzaamheden die wij voor je uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij jou opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor je 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 afhankelijk van het product of de dienst waar de gegevens betrekking op hebben bewaard tot minimaal 7 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden tenminste 5 jaar bewaard.

Als betrokkene heb je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via [info.westland@alpina.nl](mailto:info.westland@alpina.nl). Ben je van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kun je ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kun je ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van jouw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of jouw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van jou ontvangen doordat je ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kun je die toestemming te allen tijde intrekken.

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