



## 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

## Onze gegevens

Langterm Assuradeuren B.V.  
Parklaan 3 3016 BA Rotterdam  
Telefoon: 010 447 90 90  
E-mail: info@langterm-assuradeuren.nl  
Web-site: www.langterm-assuradeuren.nl  
KvK nummer: 24360580  
Wft vergunning: Autoriteit Financiële Markten  
nummer: 12007068  
onderdelen: Elektronisch geld  
Hypothecaire kredieten  
Inkomensverzekeringen  
Pensioenverzekeringen  
Premiepensioenvorderingen  
Schadeverzekeringen particulier  
Schadeverzekeringen zakelijk  
Spaarrekeningen  
Vermogen  
Zorgverzekeringen

## 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
- Pensioenen
- 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 belooft
  - 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

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

## 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 Langterm Assuradeuren B.V. 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

## Samenspel Langterm Assuradeuren en Langterm Risicobeheer

Binnen onze groep voeren wij zowel de functie van bemiddelaar als gevolmachtigd agent uit. Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten van elkaar zijn gescheiden. Onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten zijn in verschillende rechtspersonen ondergebracht, met een afzonderlijke jaarrekening.

Hoewel de bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn gescheiden is er geen sprake van een zuivere taakscheiding tussen onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. De bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden zijn beschreven in ons elektronisch Kennisportal.

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als bemiddelaar.

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- wij hebben een scheiding aangebracht tussen de dagelijkse leiding van onze bemiddelingsactiviteiten en onze volmachtactiviteiten;
- de feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- indien de in ons elektronisch Kennisportal genoemde procedures, werkinstructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
- beslissingen om af te wijken van de in het elektronisch Kennisportal genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
  1. binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
  2. in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en van de volmachtgever.
- de beslissing c.q. toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en indien nodig de toestemming van de volmachtgever wordt vastgelegd en gearchiveerd.

## 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 pensioenen en 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 de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

## Reactietermijnen

Wij streven erna binnen volgende termijnen te reageren:

- Informatie over bestaande en nieuwe verzekeringen alsmede acceptatie van nieuwe verzekeringen binnen 3 werkdagen
- Verstrekken van verzekeringsdocumenten binnen 8 werkdagen
- Bevestigen van schademeldingen binnen 2 werkdagen
- Schadebehandeling en het verstrekken van schadeuitkeringen binnen 5 werkdagen
- Klachtenbehandeling binnen 5 werkdagen



### **Juridische positie**

Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afspraken 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 werkdagen 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 Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtcollege 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 offerte's 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 [info@langterm.assuradeuren.nl](mailto:info@langterm.assuradeuren.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.

Als gevolmachtigd agent (Langterm Assuradeuren B.V.) maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schaden (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maken wij (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door u aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor u negatief uitvalt kunt u bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van uw offerte- of verzekeringsaanvraag.

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 ons privacystatement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.