

Naast algemene informatie over Van Campen & Dijkstra vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.

Dit document geldt voor alle vestigingen en samenwerkingsverbanden die vallen onder Van Campen & Dijkstra, zoals vermeld op onze website.

Wie zijn wij?

Wij zijn Van Campen & Dijkstra, de lokale adviseur in verzekeringen, bankzaken en hypotheek voor het Noorden van Nederland. Voor zowel de particuliere als zakelijke klant. Wij hebben verspreid over de noordelijke regio diverse lokale kantoren, waarbij in Gorredijk het hoofdkantoor is.

Onze strategie richt zich op ontwikkeling en uitstekende dienstverlening en groei. Wij vinden klantbeleving en persoonlijk contact ontzettend belangrijk.

Adresgegevens hoofdkantoor

Brouwerswal 1
8401 CZ GORREDIJK

Telefoon: 0513-461346
E-mail: info@vancampendijkstra.nl
Internet: <https://vancampendijkstra.nl/>

Registraties

AFM vergunningnummer: 12004355
KvK dossiernummer: 01048480
Kifid aansluitnummer: 300.001.856

Onze vergunning

De Autoriteit Financiële Markten heeft ons kantoor vergunning verleend voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten. Onze vergunning is onder nummer 12004355 ingeschreven in het register.

Op basis van deze vergunning kunnen wij u adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair en Consumptief krediet
- Vermogen
- Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld

Wij hebben ook de vergunning om te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

DIENSTENWIJZER

Algemene voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

Onafhankelijk advies

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen te kiezen. Binnen het adviesgebied *betaal- en spaarrekeningen en zakelijke financieringen* bemiddelen wij echter als zelfstandig adviseur exclusief in producten van RegioBank.

Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursaanbieders samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij informeren u graag.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

Onze tarieven

De kosten van onze werkzaamheden brengen wij rechtstreeks bij u in rekening. Wij sturen u hiervoor een nota. Afhankelijk van het financieel product dat u aanschaf, kunnen de kosten van onze werkzaamheden betaald worden door de financiële instelling waarmee wij u in contact brengen. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht. Hoe wij de kosten voor onze werkzaamheden in rekening brengen, laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u

daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten. U vindt deze op onze website.

Uw privacy

Wij gebruiken uw persoonsgegevens die we nodig hebben om u te kunnen adviseren of ons advies uit te voeren. Dit kunnen bijvoorbeeld uw contact- en identificatiegegevens zijn, maar ook uw financiële gegevens. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben, archiveren wij in een persoonlijk (digitaal) dossier en hier gaan wij vertrouwelijk mee om.

Belt u met ons? Telefoongesprekken worden wegens trainingsdoeleinden opgenomen en hebben een bewaartermijn van drie maanden.

Is alle informatie nodig?

U vraagt zich misschien af of we alle persoonsgegevens die we van u vragen wel nodig hebben. Of u wel alle informatie wilt verstrekken die we vragen. Wij vragen alleen de informatie die we nodig hebben voor een verantwoord en passend advies. Alleen dan lukt het ons om een goede oplossing te vinden voor de vraag die u aan ons stelt. Missen we informatie of mogen we het maar beperkt gebruiken dan kunnen we geen volledig advies geven. We zullen u dan laten weten welke onderdelen u mist en wat hiervan de consequenties zijn. In sommige gevallen zullen we zelfs helemaal geen advies kunnen uitbrengen.

Persoonsgegevens via andere organisaties

Mochten wij uw persoonsgegevens van een andere organisatie of onderneming ontvangen zoals bijvoorbeeld uw bank of uw verzekeraar of ondernemingen uit ons commerciële netwerk, dan laten wij u weten uit welke bron wij deze informatie hebben ontvangen. Is uw toestemming vereist dan controleren wij of u hiermee hebt ingestemd.

Waarom gebruiken we uw persoonsgegevens en mag dat?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om u te kunnen adviseren, het advies uit te voeren en uw polis of hypotheek of ander financieel product te beheren en/of te wijzigen. Met uw financiële gegevens kunnen we uw financiële situatie in beeld brengen en u bijvoorbeeld adviseren of een aanvullende voorziening nodig is bij arbeidsongeschiktheid. Dat doen we niet op eigen initiatief maar alleen als u dat aan ons vraagt of ons hiervoor een opdracht geeft. Uw verzoek of de opdracht is de reden waarom wij uw persoonsgegevens mogen gebruiken.

Uw persoonsgegevens worden dus alleen gebruikt voor het doel waarvoor u de gegevens aan ons hebt gegeven.

Met wie delen we uw persoonsgegevens?

We delen uw persoonsgegevens met derden als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van ons advies of het doorvoeren van een wijziging op een bestaande polis. Ook kan het zijn dat u een schade bij ons meldt. Om de schade vast te stellen en aftewikkelen zullen we uw persoonsgegevens moeten delen. Wij delen uw persoonsgegevens niet met organisaties in landen buiten de Europese Unie (EU).

Afhankelijk van de situatie verstrekken wij uw persoonsgegevens aan:

- Financiële instellingen zoals verzekeraars, banken en geldverstrekkers
- Zorgverleners
- Schadeherstelbedrijven/Alarmcentrale
- Taxateurs
- Serviceproviders met wie wij samenwerken

Samenwerkende bedrijven: onze leveranciers (verwerkers)

Binnen onze bedrijfsvoering doen we niet alles zelf maar besteden ook werkzaamheden uit. Denkt u bijvoorbeeld aan bedrijven die software leveren voor onze administratie of onze website hosten. Deze bedrijven hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens en wij blijven verantwoordelijk voor een zorgvuldig gebruik van de betreffende persoonsgegevens. We maken goede afspraken met onze leveranciers over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens en leggen deze vast in een overeenkomst (verwerkerovereenkomst). We zorgen er zo voor dat de beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens op hetzelfde hoge niveau ligt als bij ons het geval is.

Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Het kan zijn dat de wet de bewaartermijn bepaalt. Is dit niet het geval dan bewaren wij uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren hangt af van de werkzaamheden die u ons gevraagd heeft uit te voeren.

Wat doen we om uw gegevens te beschermen?

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We hebben onze bedrijfsvoering hierop afgestemd en passende technische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk tegen onrechtmatig gebruik te beschermen. Wij vragen van onze leveranciers van software en IT-systemen om minimaal gelijkwaardige beveiligingsmaatregelen te treffen.

Onze medewerkers kunnen uw gegevens alleen zien als ze daarvoor toestemming hebben. Hiernaast hebben ze onze gedragscode "bescherming persoonsgegevens" en de wettelijke verplichte eed/belofte afgelegd dat ze zich houden aan wet- en regelgeving, integer zullen handelen en de geheimhoudingsplicht in acht zullen nemen.

Welke rechten hebt u zelf?

U beschikt over een aantal rechten om te bepalen hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken of om het gebruik te controleren:

- U kunt een overzicht opvragen van uw persoonsgegevens, die wij in onze administratie hebben. Wij verstrekken dit overzicht kosteloos (recht op inzage).
- U kunt vragen om uw persoonsgegevens te corrigeren als u denkt dat deze niet juist zijn. Dat vinden wij belangrijk en stellen we zeer op prijs omdat we alleen op basis van juiste gegevens ons werk kunnen doen (recht op rectificatie en aanvulling).
- U kunt ons vragen uw persoonsgegevens uit onze administratie te verwijderen als u niet langer wilt dat wij daarover beschikken en de wet ons dit toestaat (recht op vergetelheid).
- U kunt ons vragen persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor een specifiek doel. Bijvoorbeeld als wij de persoonsgegevens niet meer nodig hebben, maar u wilt dat we deze bewaren omdat u ze nodig heeft voor een juridisch geschil dat nog loopt (recht op beperking van de verwerking).
- U kunt ons vragen uw gegevens over te dragen aan een andere organisatie, zoals een advocaat of accountant (recht van dataportabiliteit).
- U kunt bezwaar maken wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken vanuit onze bedrijfsactiviteiten (gerechtvaardigd belang van de onderneming). We houden u bijvoorbeeld graag op de hoogte van financiële zaken die voor u relevant zijn. Dat is voor u belangrijk en voor ons. Als u dit niet wilt, kunt u bezwaar maken en zullen wij binnen een maand aan uw verzoek voldoen (recht van bezwaar).

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Informatieverstrekking en wijzingen

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Denk hierbij aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Zoals een verhuizing, een huwelijk, een geboorte of als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk om een totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie sturen. Soms gaat het hierbij om een wettelijke verplichting. 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 zo nodig 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.

Klachten over ons werk?

Wij doen ons best u zo goed mogelijk te adviseren en de financiële voorziening die wij adviseren voor u tot stand te brengen.

Eerst de klacht kenbaar maken bij ons

Bent u niet tevreden dan vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Stuur een e-mail naar klacht@vancampendijkstra.nl. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling en wij stellen alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en u van mening bent dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich binnen een termijn van drie maanden wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Klachten over het gebruik van uw persoonsgegevens?

Vindt u dat we niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens omgaan? Of wilt u weten hoe we binnen onze onderneming met uw persoonsgegevens werken?

Neem dan contact met ons op door een e-mail te sturen naar klacht@vancampendijkstra.nl.

Hebben we u niet kunnen overtuigen en blijft u van mening dat we niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.