

Dienstenwijzer

Voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. In deze dienstenwijzer leest u wie wij zijn, wat u van ons kunt verwachten, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Wie zijn wij

DSV Assurantiegroep B.V. (hierna DSV) is een registermakelaar in Assurantiën. DSV adviseert, bemiddelt en begeleidt klanten op het gebied van schadeverzekeringen, risicobeheer, employee benefits en inkomensbescherming. Bij DSV is het woord maatwerk geen cliché maar gewoon dagelijkse kost.

Handelsnamen

DSV Assurantiegroep B.V. handelt mede onder de naam DSV Assurantiemakelaar, DSV Verzekeringen, DSV Mediapolis, DSV Apparatuurverzekering, DSV Equipmentverzekering, DSV Productieverzekering en No Risk.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Onafhankelijk

Wij zijn een onafhankelijk financieel dienstverlener. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting aan u om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen en/of banken.

Selectie van aanbieders

Wij zijn een ongebonden selectieve bemiddelaar. Periodiek maken wij een selectie van financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn en zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Volmacht

Ons zusterbedrijf Amstel Lloyd Assuradeuren B.V. (ALA) heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. ALA heeft de bevoegdheid om voor u op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op de website www.amstellloyd.nl kunt u zien van welke verzekeringsmaatschappijen ALA een volmacht heeft.

Particuliere verzekeringen zullen wij bij voorkeur onderbrengen bij Amstel Lloyd Assuradeuren B.V. of Yinco. Dit heeft als voordeel voor u: korte communicatielijnen en procedures waardoor zaken snel afgewikkeld kunnen worden.

Hoe kunt u ons bereiken

U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Kantoor

's-Gravelandseweg 69 | 1217 EJ Hilversum

Postadres

Postbus 1611 | 1200 BP Hilversum

E-mail info@dsv-insurance.nl | info@amstellloyd.nl

Telefoon 035-7517951

Website www.dsv-insurance.nl

Openingstijden

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 8:45 tot 17:15 uur. Buiten kantooruren kunt u bij schade of calamiteiten contact met ons opnemen via de telefoonnummers zoals vermeld op onze website of met onze accountmanagers?

Wat kunt u van ons verwachten

U kunt bij ons terecht voor een gedegen persoonlijk advies en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen, risicobeheer, employee benefits en inkomensbescherming. DSV is een 'platte' organisatie met korte communicatielijnen zodat het mogelijk is voor de klant en personeel om snel toegang te krijgen tot specialisten op allerlei deelgebieden. DSV bemiddelt geheel onafhankelijk van derden en streeft altijd naar een adequate en passende verzekeringsoplossing.

Een onverhoopte schade wordt snel, gedegen en adequaat afgehandeld. DSV heeft veel ervaring in het behandelen en begeleiden van complexe schades. Hierbij staat het belang van de klant altijd voorop.

Om tot een juist advies te komen ontwikkelt DSV zelf ook bedrijfsgerichte op maat gemaakte verzekeringsoplossingen. Omvangrijke en/of bijzondere risico's waar het risico te groot is om door één verzekeraar te worden gedragen brengt DSV onder op de Assurantiebeurs. Dit wil zeggen daar meerdere verzekeraar tegelijkertijd, ieder voor hun eigen aandeel, het risico tegen hetzelfde gevaar op één polis verzekeren.

Waar staan wij voor

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij over een vergunning. Het vergunningsnummer van DSV Assuratiegroep is 12005228 en staat geregistreerd in het Register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het vergunningsnummer van Amstel Lloyd Assuradeuren is 12005147.

Vergunning

DSV heeft een vergunning om te adviseren en/of te bemiddelen in:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

ALA heeft een vergunning voor het namens verzekeraars accepteren van:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen

Diploma's en certificaten

Onze medewerkers houden hun vakkennis op peil door de wettelijke permanente educatie. Wij zijn in het bezit van de volgende benodigde relevante diploma's en certificaten:

- Wft-Schadeverzekeringen Particulier
- Wft-Schadeverzekeringen Zakelijk
- Wft-Inkomen
- Wft-Vermogen
- Diploma Gevolmachtigd Agent

RMiA

DSV Assurantiegroep B.V. is aangesloten bij Erkenningsregeling RMiA (Register Makelaar in Assurantiën) - www.rmia.nl.

Middels het PE-puntenstelsel (Permanente Educatie) wordt vakbekwaamheid in het RMiA register gewaarborgd.

Klachten

Natuurlijk zullen wij er alles aan doen om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Wanneer u echter niet tevreden bent kunt u ons daarover benaderen. Richt uw brief of e-mail aan de directie. U ontvangt dan binnen 5 werkdagen een bevestiging waarin wij de vervolgpcedure uiteenzetten om uw klacht zo spoedig mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Bent u van mening dat wij uw klacht niet naar behoren hebben afgehandeld dan kunt u zich binnen een jaar na het melden van de klacht of binnen 3 maanden na de afwijzingsbrief richten tot de onderstaande onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 070-3338999

consumenten@kifid.nl

www.kifid.nl

Het aansluitnummer van DSV Assurantiegroep B.V. bij het KiFiD is 300.002584 en van Amstel Lloyd Assuradeuren B.V. 300.002518.

Hoe worden wij beloond

De vergoeding voor de dienstverlening van DSV Assurantiegroep B.V. vindt plaats op verschillende manieren:

- Als onderdeel van de premie van de verzekeringen die u via onze bemiddeling sluit (provisie of makelaarscourtage);
- Op fee-basis
- Voor producten waarvoor wij geen provisie mogen ontvangen (individuele arbeidsongeschiktheids- en overlijdensrisicoverzekering) brengen wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening op basis van de met u overeengekomen overeenkomst tot opdracht. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn.
- Indien er extra diensten aan u worden geleverd informeren wij u altijd vooraf waarvoor u extra kosten in rekening krijgt gebracht.

Persoonsgegevens

Om de dienstverlening te kunnen uitvoeren, beschikken wij over uw persoonsgegevens. U kunt erop rekenen dat wij hier zorgvuldig –conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – mee omgaan.

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Welke soorten persoonsgegevens verwerken wij?

Contactgegevens	Gegevens i.v.m. financiële producten
Identificatiegegevens	Gezondheidsgegevens (indien relevant)
Gegevens i.v.m. dienstverband, beroep, werkgever	Gegevens over strafrechtelijk verleden en fraudeasprecten (indien relevant)
Financiële gegevens	Ingediende claims/claimhistorie

Waarom verwerken we persoonsgegevens?

Adviseren en bemiddelen financieel product	Marketingactiviteiten
Uitvoeren overeenkomst financieel product	Relatiebeheer
Voldoen wettelijke verplichting (zorgplicht)	Versturen nieuwsberichten

Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens verwerken?

- Als dit noodzakelijk is voor uitvoering van onze overeenkomst met u of uw werkgever
- Als dit noodzakelijk is om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op ons rusten
- Als dit is toegestaan in het kader van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij wij uiteraard uw belang in acht nemen
- Als u uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor specifiek benoemde doeleinden

De gegevens die wij van u krijgen gebruiken wij bij ons advies en bemiddeling. Als het noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst, het afhandelen van een schade of om te voldoen aan een eventuele wettelijke verlichting kan het zijn dat wij uw gegevens delen met derden. U kunt hierbij denken aan de volgende personen/bedrijven/instellingen:

- Verzekeraars
- Stichting EPS voor het verwerken van royementsverklaringen (roy-data) of het verhalen van schaden (Clearinghuis regres)
- Stichting CIS voor het signaleren van eventuele fraude (FISH databank)
- Schadeherstelbedrijven
- Overheid en toezichthouders (AFM en DNB), indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun wettelijke taken en geen inbreuk doet op uw privacy
- Onze accountant en auditororganisaties voor het uitvoeren van (wettelijke en vrijwillige) controles en geen inbreuk doet op uw privacy
- MarketScan voor het uitvoeren van portefeuille analyses en het voorzien van data aan onze volmachtgevers

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Onze bewaartermijn voor polisdossiers is:

- 7 jaar na het beëindigen voor een motorrijtuigenverzekering
- 10 jaar na het beëindigen voor een zakelijke brandverzekering
- 30 jaar na het beëindigen voor een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven op basis van loss occurrence
- Voor alle overige schadeverzekeringen 5 jaar na het beëindigen van de verzekering

Onze bewaartermijn voor schadedossiers is:

- 10 jaar na het beëindigen van een letselschadedossier
- Voor alle overige schadedossiers 5 jaar na het beëindigen van het schadedossier

Uw rechten

U heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. U kunt daarom uw persoonsgegevens inzien, corrigeren, beperken of laten verwijderen. Ook kunt u uw persoonsgegevens opvragen voor de overdracht naar een andere organisatie. Voor een doeleinde waar toestemming voor is gegeven, kunt u de toestemming altijd intrekken.

Wilt u gebruik maken van bovenstaande rechten? Dan kunt u het verzoek sturen naar info@dsv-insurance.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek door u is gedaan, stellen wij controlevragen om uw identiteit vast te stellen. Dit ter bescherming van uw privacy. Na ontvangst reageren wij zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken.

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij een kopie van het identiteitsbewijs opvragen om uw identiteit vast te stellen. Wij vragen dan om uw pasfoto, MRZ (Machine Readable Zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken ter bescherming van uw privacy.

Beveiliging

DSV Assurantiegroep B.V. en Amstel Lloyd Assuradeuren B.V. nemen de bescherming van uw gegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee heeft dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming via compliance@yellowhive.nl. Wij nemen uw klacht uiterst serieus. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.