Dienstenwijzer

Wij informeren u graag over wie wij zijn en welke dienstverlening u van ons mag verwachten.
U treft deze informatie hieronder aan.

Licent Achterhoek & Liemers

Wie zijn wij	Licent Achterhoek & Liemers B.V.
Ons postadres	Hassinkstraat 2 7156 LZ Beltrum
Telefoon	0544 481 541
KvK nummer	08034740
Wft vergunning nummer	12010060 onder Licent Adviesgroep B.V

Wij zijn als Licent Achterhoek & Liemers B.V. onderdeel van Licent, KvK nummer 88580776

Onze vestigingen

Wie zijn wij	**Boesveld, Gemmink & Wenneker**
	Onderdeel van Licent Achterhoek & Liemers B.V.
Ons adres	Balinkesstraat 10, 7101 DL Winterswijk
Telefoon	0543 533 604
E-mail	info@boesveldgemminkwenneker.nl
Website	www.boesveldgemminkwenneker.nl

Wie zijn wij	**Steentjes & Scharenborg**
	Onderdeel van Licent Achterhoek & Liemers B.V.
Ons adres	Broekboomstraat 10, 7131 DW Lichtenvoorde Hassinkstraat 2, 7156 LZ Beltrum Grotestraat 13, 7151 BA Eibergen Nieuwestraat 1, 7141 BX Groenlo
Telefoon	0544 372 220
E-mail	info@steentjesscharenborg.nl
Website	www.steentjesscharenborg.nl

Wie zijn wij	**Eijmans**
Onderdeel van Licent Achterhoek & Liemers B.V.	
Ons adres	Wilhelminastraat 43B, 6942 BJ Didam
Telefoon	0316 225 941
E-mail	info@eijmans.nl
Website	www.eijmans.nl

Wie zijn wij	**Finantia**
Onderdeel van Licent Achterhoek & Liemers B.V.	
Ons adres	Hofstraat 14, 7001 CD Doetinchem Larenseweg 53, 7241 CM Lochem
Telefoon	0314 326 478
E-mail	info@finantia.nl
Website	www.finantia.nl

Vergunning

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

- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Beleggingsverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Consumptieve kredieten
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypothecaire kredieten
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Adviesgebieden

Door de omvang van onze organisatie zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van Licent Achterhoek & Liemers behoren:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Consumptieve kredieten
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypothecaire kredieten
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop wij worden beloond
- Het inventariseren van uw persoonlijke en/of zakelijke 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
- U bijstaan in het geval van schade of een incident met impact

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële producten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienstverlening 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.

Voor een aantal diensten is hiervoor een vergelijkingskaart gemaakt, deze zijn hier op onze websites te vinden. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Onafhankelijk

Geen enkele financiële instelling – zoals bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u te adviseren wat wij in uw belang vinden.

Licent Achterhoek & Liemers heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product.

Volmacht

ISTR Assuradeuren is het volmacht bedrijf van Licent en heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen ISTR Assuradeuren de bevoegdheid hebben verleend om in een aantal gevallen namens de maatschappij te handelen. ISTR Assuradeuren is onder meer bevoegd zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en zelf schades af te wikkelen. Ook heeft ISTR Assuradeuren voor verschillende doelgroepen diverse schadeverzekeringspakketten ontwikkeld zoals het ISTR Goed voor Elkaar pakket, het ISTR Werkmaterieelproduct en het ISTR MKB pakket.

Bij gelijke geschiktheid van het te adviseren product, geven we de voorkeur aan producten van ISTR Assuradeuren.

ASN Bank

Op een aantal locaties zijn wij tevens Zelfstandig Adviseur van ASN Bank. U kunt daar terecht voor advies in hypotheken, lenen, verzekeringen, beleggen, sparen en betalen zodat u ervan verzekerd bent dat uw financiën in goede en betrouwbare handen zijn. Voor advies en bemiddeling en aanzien van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij alleen in producten van ASN Bank. Voor details over de specifieke dienstverlening bij onze ASN Bank locaties verwijzen we naar de Dienstenwijzer van ASN Bank.

Geheimhouding en integriteit

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 zich moeten houden. Wij hechten waarde 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 Licent en u

Om u te goed te kunnen informeren en adviseren over relevante zaken, hebben we altijd actuele contactgegevens van u nodig. Als daar iets in wijzigt, vragen wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Dat geldt ook voor wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen of huwelijk en echtscheiding. Ook de volgende wijzigingen zijn van belang: wijzigingen in uw arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde polissen, pensioengegevens, wijzigingen in risicobereidheid en aanpassing van wensen. Alleen op die manier kunnen wij u blijvend passend adviseren.

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

Beloning

In het geval van een schadeverzekering, ontvangen we van de verzekeringsmaatschappij, waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de verzekeringspremie die bij u in rekening wordt gebracht. De provisiekosten zijn inzichtelijk gemaakt op de offerte en/of de polis.
Voor producten waarvoor wij geen provisie ontvangen, brengen wij mogelijk wel kosten aan u in rekening voor advies, bemiddeling en/of beheer; daarover informeren wij u natuurlijk vooraf.

Afhankelijk van het type verzekering en de door u gekozen betaalwijze en termijn, kunnen er andere kosten zijn. Zoals poliskosten, de aan- en afmeldkosten van de RDW bij het afsluiten of stopzetten van een motorrijtuigenverzekering en incassokosten.

Assurantiebelasting

Over een deel van onze verzekeringen moeten wij assurantiebelasting afdragen en dit belasten wij dan aan u door. Voor onder meer zorgverzekeringen, levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen geldt een vrijstelling voor assurantiebelasting. Op onze facturen kunt u zien wanneer er assurantiebelasting van toepassing is.

Juridische positie

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, schriftelijk of per mail doen en daarvoor uw adviseur benaderen. Of u kunt een brief of e-mail sturen aan Licent, ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen 5 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). Dit is een onafhankelijke geschillencommissie waar wij, onder nummer 300.006535 bij zijn aangesloten. Wij hebben het bindend advies van de geschillencommissie geaccepteerd.

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 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.
Bij Licent respecteren we de privacy van onze klanten. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten ons geven, altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG wordt behandeld. Wij delen uw persoonsgegevens alleen wanneer het noodzakelijk is voor de dienstverlening aan u of wanneer we dat verplicht zijn door de wet of vanwege richtlijnen die gelden voor financiële instellingen. Afhankelijk van de verzekering die u bij ons afsluit kan dit verschillen.

Licent Achterhoek & Liemers is onderdeel van Licent. Relevante wijzigingen in uw gegevens geven wij door aan andere bedrijven van Licent als u daar ook klant bent. Zo hoeft u wijzigingen maar één keer door te geven. Mocht u daar bezwaar tegen hebben dan kunt u dat op elk moment kenbaar maken aan uw adviseur. Deze zal dit doorgeven aan de FG die passende maatregelen zal treffen.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registeren wij in ieder geval uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl, hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.
In het geval van een motorrijtuigenverzekering, worden uw gegevens doorgegeven aan de RDW en Roy-data. Roy-data is een database waarin alle autoverzekeraars de schadevrije jaren bijhouden van autobezitters. Zie voor meer informatie over Roy data: https://www.seps.nl/roy-data/

Licent heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld om op die manier het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de privacywetgeving extra te borgen. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De contactgegevens van onze FG vindt u op onze website.

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

14 dagen bedenktijd

Bij het afsluiten van een schadeverzekering via telefonische verkoop of internet, is een bedenktijd van toepassing. Nadat u de polis heeft ontvangen, heeft u het recht deze verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd is maximaal 14 dagen na ontvangst van de polis.

Wilt u hiervan gebruikmaken?

Dan dient u dit schriftelijk, telefonisch of per e-mail door te geven. Indien u gebruikmaakt van dit bedenkrecht wordt ervan uitgegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Dit betekent dat er nooit dekking is geweest voor de verzekering. Schade die gemaakt is in deze periode vergoedt de verzekeraar dan ook niet.

Beëindiging van de relatie met Licent Achterhoek & Liemers

U hebt het recht de relatie met één van onze kantoren te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn. U kunt een andere tussenpersoon vragen uw verzekeringen die u via ons kantoor heeft afgesloten, over te nemen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. In dat geval eindigt onze dienstverlening en dragen wij de wettelijke zorgplicht over aan de maatschappij waar het product gesloten is.

Elektronische communicatie

Licent werkt steeds meer digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. De risico's die dit mogelijk met zich meebrengt heeft Licent zoveel mogelijk beperkt door middel van beveiligingsmaatregelen. Welke maatregelen dit zijn, is onderhevig aan verandering omdat zowel de wetgeving hierover (AVG) als de techniek zich steeds verder ontwikkelt.

Sanctiewet en Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties.
Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

De Wwft bevat onder andere ook de UBO-check (UBO =Ultimate Benificial Owner). Dit houdt in dat als u een zakelijke klant bent, we moeten nagaan wie de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon is en of er met deze persoon of personen transacties mogen plaatsvinden. Een UBO is de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Is er niemand die uiteindelijk meer dan 25% zeggenschap en/of aandelen heeft, dan zult u een UBO aan moeten wijzen.

Tot slot

Licent biedt particulieren en bedrijven in heel Nederland rust en zekerheid op financieel gebied. Wij staan onze klanten in iedere levensfase bij, geven hen inzicht in risico's, verkleinen en voorkomen die waar mogelijk en reiken oplossingen aan. We zijn onafhankelijk, maatschappelijk betrokken en mensgericht.

Wij bedanken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt door voor ons te kiezen als uw adviseur en/of verzekeraar.