

## Dienstenwijzer Acam Assurantiën B.V.

### Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt.

Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### Naam en adres

ACAM Assurantiën B.V.  
Pastoor Zijlmansstraat 1  
6658 EE Beneden-Leeuwen  
Postbus 69  
6658 ZH Beneden-Leeuwen

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 0487-593601  
E-mail : [info@acam.nl](mailto:info@acam.nl)  
Website : [www.acam.nl](http://www.acam.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken.

Op werkdagen bent u welkom van 8.30 tot 12.00 en van 13.00 tot 17.00.

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

#### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer 12016835.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen/premiepensioenvorderingen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### *Adviseurs in Financiële Zekerheid Adfiz*

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs.

### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 11044283

### *Erkend Financieel Adviseur (gespecialiseerd in hypotheek)*

Erkenning door deze stichting houdt in dat wij als (hypotheek)adviseurs voldoen aan de door hen gestelde actuele eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

### **Aard van onze dienstverlening**

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
- Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiden van het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste beste om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.012365

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen

Op het gebied van betalen en sparen (zelfstandig adviseur van RegioBank) hebben wij een gebonden bemiddeling.

### **Geen zeggenschap**

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

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen, waaronder volmacht Elmac Assuradeuren B.V.

Wij bepalen zelf wie deze voorkeursmaatschappijen zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Onze beloning**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. Hiervoor verwijzen wij u naar onze dienstverleningsdocumenten die u kunt inzien op [www.acam.nl](http://www.acam.nl) of bij ons opvragen.

De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert.

Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

### **Algemene voorwaarden**

Voor onze algemene voorwaarden verwijzen wij u graag naar onze website [www.acam.nl](http://www.acam.nl). Op uw verzoek sturen wij u graag een exemplaar van de algemene voorwaarden toe.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert (bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, persoonlijke situatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning). De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan het voorkomen dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *Communicatie met ons kantoor*

Stuurt u ons een e-mail, SMS, WhatsApp, LinkedIn, of een berichtgeving of mededeling via enig ander berichtenserver en/of Social Media?

Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een persoonlijke bevestiging van ontvangst sturen via de mailserver van ACAM Assurantiën B.V..

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toesturen. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u toesturen.

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.

### **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken?

Wij vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.



**Adfiz**

Adviseurs in Financiële Zekerheid

**Adfiz**

Privacy statement model

**Meer waarde met Adfiz**

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit

## PRIVACY STATEMENT



### Wie zijn we?

Acam Assurantiën B.V. heeft als kernactiviteit het adviseren over en het bemiddelen in financiële diensten en producten. Bij deze dienstverlening aan klanten verwerken we een veelheid van persoonsgegevens. Onze contactgegevens zijn:

- telefoon: • 0487-593601
- e-mail: • [info@acam.nl](mailto:info@acam.nl)
- website: • [www.acam.nl](http://www.acam.nl)
- postadres: • *Postbus 69*  
*6658 ZH*  
*Beneden-Leeuwen*

### Waarom dit statement?

We zijn ervoor verantwoordelijk om je persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten je hebt ten aanzien van je eigen gegevens. In dit Privacy-statement informeren we je hierover. Heb je na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

#### 1. Soorten gegevens

- 1.1 Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van jou:
- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres;
  - leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
  - gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
  - gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
  - gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
  - gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
  - bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
  - gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
  - gegevens ingediende claims/claimhistorie;
  - (overige gegevens).
- 1.2 Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met je toestemming.

## **2. Doelen van de verwerking van gegevens**

- 2.1 Wij verwerken jouw persoonsgegevens gericht op de o.a. de volgende activiteiten in onze onderneming:
- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
  - het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers;
  - het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
  - het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
  - het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
  - het uitvoeren van (gerichte) marketing- en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
  - het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
  - het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

## **3. Rechtsgronden voor verwerking van gegevens**

- 3.1 Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens:
- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
  - het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
  - de uitdrukkelijke toestemming die je hebt gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken;
  - voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen jouw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met jou, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

## **4. Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens**

- 4.1 Wij bewaren jouw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben. Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.
- 4.2 Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

## **5. Informatie, wijziging en bezwaar**

- 5.1 Je hebt specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens. Hierover kun je altijd contact met ons opnemen.
- 5.2 Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:

- of wij jouw persoonsgegevens verwerken;
- de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken;
- inzage in de persoonsgegevens die wij van jou verwerken;
- bezwaren tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens;
- aanpassing van jouw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
- beperking van jouw persoonsgegevens;
- verwijdering (wissen) van jouw persoonsgegevens;
- overdracht van jouw persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere organisatie op jouw verzoek;
- vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

5.3 Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we je dit gemotiveerd laten weten.

## **6. Beveiliging van jouw gegevens**

6.1 Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen.

## **7. Verstrekken van gegevens aan derden**

7.1 Wij verstrekken jouw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als je ons daarvoor toestemming hebt gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als zo'n de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

7.2 Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan je verstrekken wij jouw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor jou een financieel product aanvragen of bij wie je een financieel product hebt dat wij voor jou beheren; of; waarbij we je begeleiden tijdens de looptijd van het product;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
  - externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT--dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
  - schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis
  - notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen)

7.3 Externen partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.



## **8. Wijzigingen van de Privacy statement**

- 8.1 Het kan voorkomen dat we dit Privacy statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt je steeds het meest actuele statement.

## **9. Klachtrecht**

- 9.1 Bent je het niet eens met de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken of omgaan met jouw rechten als klant? Neem dan in ieder geval contact met ons op.
- 9.2 Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).