

Dienstenwijzer

Wie zijn wij en waar vind je ons?

Alicia Insurance B.V.
Coolsingel 104
3011AG Rotterdam
Nederland

Alicia Insurance B.V. bestaat uit de volgende twee bedrijfsonderdelen:

- Alicia Insurance B.V.
- Alicia MGA B.V.

Als we in deze Dienstenwijzer 'Alicia Insurance B.V.' noemen, dan bedoelen we deze twee bedrijfsonderdelen.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: +31 10 899 0432
Internet: www.alicia.insure
E-mail: hello@alicia.insure

We zijn maandag t/m vrijdag bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur.

In geval van nood kun je ook buiten kantoortijden ons bereiken via ons reguliere telefoonnummer.

Waarvoor kun je bij ons terecht?

Alicia Insurance B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in deze financiële diensten en/of producten:

- Betaalrekeningen
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen (let op : hierover zullen we alleen bemiddelen, nooit adviseren)
- Zorgverzekeringen



Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Wij zijn helemaal vrij in onze advisering. Dit betekent dat we niet verplicht zijn om de financiële producten van specifieke financiële instellingen aan te bieden. Er zijn namelijk geen financiële instellingen, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, met een eigendomsbelang of zeggenschap in Alicia Insurance B.V. Wij informeren en adviseren dus puur vanuit jouw belang.

Wij kiezen zelf met welke aanbieders we zaken doen. Dit doen we op basis van: de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden, en hoe de instelling omgaat met een beroep op uitkering na een schade. We controleren elk jaar of onze selectie nog de juiste is. Op verzoek kunnen we met je delen met welke aanbieders we werken.

Onze kosten voor advies en bemiddeling

Jij betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren:

- We ontvangen voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen een doorlopende provisie van de aanbieder van jouw verzekering.
- We verrichten dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten altijd op basis van een vast tarief.
- We rekenen voor jou geen extra kosten zoals polis-, verlengings- of royementskosten. Alleen als jij je premie niet betaalt, ondanks onze herinneringen, zullen wij incassokosten bij jou in rekening brengen. Dit laten we je van tevoren weten.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. Deze vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt ook de hoogte van het salaris.

Ons privacybeleid

Alicia Insurance B.V. verwerkt jouw persoonsgegevens voor het uitvoeren van onze dienstverlening en/of een overeenkomst die wij met jou hebben. Daarnaast moeten wij vanuit wet- en regelgeving bepaalde persoonsgegevens verwerken. Als jij (persoons)gegevens met ons deelt, verwerken we die in onze systemen. Deze persoonsgegevens bewaren we niet langer dan nodig, zoals voor een specifiek doel of om te voldoen aan wettelijke eisen. Dit is normaalgesproken tot maximaal vijf jaar nadat onze dienstverlening aan jou geëindigd is.

Je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van jou hebben, bijvoorbeeld omdat je die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. In sommige gevallen kun je jouw persoonsgegevens ook laten verwijderen. Je kunt ons een verzoek sturen, daar zullen we binnen vier weken op reageren. Onze contactinformatie vind je op pagina één.



Je kunt ervoor kiezen dat we jouw persoonsgegevens niet mogen verwerken voor marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat we jou niet meer benaderen voor andere diensten of producten die we kunnen bieden, naast de producten die je al bij ons hebt afgenomen.

Door onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan het dat we soms (persoons)gegevens moeten delen met bijvoorbeeld aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit doen we alleen op basis van een wettelijke verplichting of een overeenkomst die we met jou hebben. Bij derde partijen heb je dezelfde rechten, je kan ze hiervoor benaderen.

Wij beschermen jouw gegevens met technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Als je toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kun je contact met ons opnemen.

Als je een klacht hebt

Wij behartigen jouw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken, waardoor jij misschien een klacht hebt. In dat geval vragen wij jou dit eerst te melden aan de directie van ons kantoor. We hebben daarvoor een klachtenregeling: een vaststaande procedure die zorgt dat jouw klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op jouw klacht. Wij doen er natuurlijk ook alles aan om samen tot een oplossing te komen.

Komen we er samen niet uit en heeft jouw klacht betrekking op onze financiële diensten? Dan kun je contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die jouw klacht verder zal beoordelen. Je kunt ze bereiken via:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van jouw klacht zijn voor jou geen kosten verbonden.

Gaat jouw klacht over hoe wij jouw persoonsgegevens verwerken? Dan kun je contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze kun je bereiken via:

Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 0900 – 200 12 01
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl
Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van jouw klacht zijn voor jou geen kosten verbonden.



Registraties

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

Waar?	Onder welke nummers?
• Autoriteit Financiële Markten (AFM)	12046794 en 12009343
• Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)	300.017507 en 300.005970
• Kamer van Koophandel (KvK)	75354608 en 24280088
• Register Gevolmachtigd Agent (RGA)	GA0810 en GA0044

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Het register van vergunninghouders vind je op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kun je terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Wij doen ons best jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht je toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die jouw klacht kan beoordelen.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 75354608 en 24280088.

Onze medewerkers, Marijn Moerman en Sione Bakker, zijn ingeschreven in het Register Gevolmachtigd Agent. De eisen waaraan de RGA moet voldoen gaan verder dan de Wet op het financieel toezicht en hebben betrekking op het transparant vastleggen en onderhouden van het deskundigheidsniveau. Op www.registergevolmachtigdagent.nl vind je hierover meer informatie.

Aansprakelijkheid

Alicia Insurance B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Alicia Insurance B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Alicia Insurance B.V. van toepassing. Deze kunnen op verzoek naar jou worden verstuurd, en staan op onze website.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in dit document kunnen vertellen. Heb je nog vragen of wil je meer weten? Neem dan vooral contact met ons op, we helpen je graag. Op www.alicia.insure vind je altijd de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.