

Services guide

Version 20240220

General translation from Dutch Version Februari 20th, 2024
Dutch version (enclosed) is always determinative.

With this service guide and privacy statement we want to give you insight into our services.

About EQ Risk Management

EQ-Riskmanagement specializes in risk management for the logistics sector. Our specialism enables us to provide tailor-made guidance to logistics organizations and solve complex and international issues. Transport companies, logistics service providers, forwarders, wholesalers and manufacturers are our frequent relations. We also advise suppliers in the logistics chain, such as ICT companies, damage repair companies and other service providers.

We are also happy to make our expertise available to other companies and relations in their private situations.

Relationship with insurers

EQ-Riskmanagement is a completely independent company. Product suppliers have no share in our company and we have no share in product suppliers. We are completely advice-free. This means that our advice is in no way bound by agreements with providers of financial products. When compiling our advice, we can choose from a large number of different providers. Depending on the situation, there may be one, several or more providers. You will always receive an explanation from us about how the choice of providers was made. Our AFM permit makes it possible to support you in the field of non-life insurance for private individuals and companies, health insurance and income insurance. We work with specialized advisors for pensions, mortgages and life insurance.

Our services

Our services include risk management, which addresses the context, risk assessment, advice and our services. We also offer services in the field of advice, mediation and insurance management. For companies with a branch abroad, we have a so-called European Passport, so that we can support our customers throughout the European Union.

How are we rewarded?

Our reward preferably consists of a direct reward that we agree with you. You will receive an invoice from us for this. It is also possible to pay our reward as part of the insurance premium. In that case, you will not receive an invoice from us, but you will pay our reward via the premium to the insurer. We then receive a commission payment from the insurer.

Our employees are rewarded on the basis of a fixed salary. Any additional reward depends on the operating result and personal performance. The number of financial products recommended is expressly not part of the individual remuneration.

Privacy declaration

We process personal data in the context of the execution of an agreement with you.

This includes your name, address, contact details, gender, date of birth and place of birth. It is also possible that other personal data that you have provided to us, such as an IBAN (bank account number), is processed.

Examples of special and/or sensitive personal data are a BSN (Burgerservicenummer) or income data.

We only process personal data that you have provided to us yourself or that you have indicated to us as its source.



We process personal data to maintain contact with you, to provide you with relevant information and to provide our services. We do not process data to make automated decisions. In addition, this data can only be made available to others in the context of the execution of an agreement. This concerns, for example, necessary data for concluding an insurance contract or settling a claim.

Your data is protected with us as best as possible. To this end, we have taken appropriate measures such as electronic, physical and organizational security of access to your data.

We have a processing agreement with our suppliers such as ICT providers and software suppliers so that the security of your data is also guaranteed with them.

We do not store personal data for longer than is necessary to provide you with the agreed services. This period can be extended if the Financial Supervision Act requires us to do so.

On our website we do not use technical means that could infringe your privacy. We do not collect data for large-scale marketing purposes.

You have the right to know which personal data of yours we store, to view it, correct it, limit it or delete it. You also have the right to object to the processing of your personal data or to have it transferred. You can send a request for this to info@eq-r.nl.

Complaints

It may happen that you are not satisfied with our services. In that case, our employees are happy to discuss this. If you cannot reach an agreement with them, please feel free to contact the director of EQ-Riskmanagement (088 7722 600 or info@eq-r.nl). If it is not possible to resolve your complaint satisfactorily, you can contact the following authorities:

For matters concerning advice and guidance:

Financial Services Complaints Institute (KifID). Our membership number is 300.016840. More information can be found on the website www.kifid.nl. We have agreed to the binding nature of the decisions of the Kifid dispute committee . In addition, there is always the option of turning to the civil court.

For matters concerning your privacy:

Dutch Data Protection Authority. Information can be found at www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Contact details

We are almost always available. Outside office hours you may be given the opportunity to leave a message. Our address and contact details are:

EQ-Riskmanagement BV

Chamber of Commerce

69652570

Ardennes 15

7007 LK Doetinchem

telephone 088 7722 600

mobile 06 1870 9558

e-mail info@eq-r.nl

Bank

NL44INGB0007936253

VAT

NL857958537B01

AFM

12045182

Kifid

300.016840

LEI code

724500PHWOF880Q2IL77

note :

For good service we depend on information we receive from you. Please report changes completely and on time. Also ask questions if something is not clear. We are happy to make time for you.



Dienstenwijzer

Versie 20240220

Met deze dienstenwijzer en privacyverklaring willen wij u inzicht geven in onze dienstverlening.

Over EQ-Riskmanagement

EQ-Riskmanagement is gespecialiseerd in risicomanagement voor de logistieke sector. Door ons specialisme zijn wij in staat om logistieke organisaties op maat te begeleiden en complexe- en internationale vraagstukken op te lossen. Transportbedrijven, logistieke dienstverleners, expediteurs, groothandelsbedrijven en producenten zijn veelvoorkomende relaties van ons. Daarnaast adviseren wij ook toeleveranciers in de logistieke keten zoals o.a. ICT-bedrijven, schadeherstellers en andere dienstverleners.

Onze expertise stellen wij ook graag beschikbaar aan andere ondernemingen en relaties in hun privé situatie.

Relatie met verzekeraars

EQ-Riskmanagement is een volledig onafhankelijke onderneming. Aanbieders van producten hebben geen aandeel in onze onderneming en wij hebben geen aandeel in aanbieders van producten. Wij zijn volledig adviesvrij. Dat betekent dat onze advisering op geen enkele wijze gebonden is aan afspraken met aanbieders van financiële producten. Bij het samenstellen van onze adviezen kunnen wij keuze maken uit een groot aantal verschillende aanbieders. Afhankelijk van de situatie kunnen dat er één, enkele of meerdere aanbieders zijn. U ontvangt altijd van ons een toelichting hoe de keuze voor aanbieders tot stand is gekomen. Onze AFM-vergunning maakt het mogelijk om u te ondersteunen op het gebied van schadeverzekeringen voor particulieren en bedrijven, zorgverzekeringen en inkomensverzekeringen. Voor pensioenen, hypotheek en levensverzekeringen werken wij samen met gespecialiseerde adviseurs.

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit o.a. risicomanagement waarbij de context, de risicobeoordeling, het advies en onze dienstverlening aan de orde komt. Daarnaast bieden wij diensten aan op het gebied van advies, bemiddeling en beheer van verzekeringen. Voor ondernemingen met een vestiging in het buitenland beschikken wij over een zgn. Europees Paspoort, zodat wij onze klanten in de gehele Europese Unie kunnen ondersteunen.

Hoe worden wij beloond

Onze beloning bestaat bij voorkeur uit een directe beloning die wij met u overeenkomen. Hiervoor ontvangt u van ons een nota. Het is ook mogelijk om onze beloning als onderdeel van de verzekeringspremie te betalen. In dat geval ontvangt u geen nota van ons, maar betaalt u onze beloning via de premie aan de verzekeraar. Wij ontvangen dan een provisiebeloning van de verzekeraar.

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast salaris. Een eventueel aanvullende beloning is afhankelijk van het bedrijfsresultaat en het persoonlijk functioneren. De hoeveelheid geadviseerde financiële producten maakt uitdrukkelijk geen deel uit van de individuele beloning.

Privacyverklaring

Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van een overeenkomst met u.

Het gaat dan o.a. om uw naam-, adres-, contactgegevens, geslacht, geboortedatum en geboorteplaats. Ook is het mogelijk dat overige persoonsgegevens verwerkt worden die u aan ons verstrekt heeft zoals o.a. een IBAN (bankrekeningnummer). Voorbeelden van bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens zijn een BSN (Burgerservicenummer) of inkomensgegevens.

Wij verwerken alleen persoonsgegevens die u zelf aan ons verstrekt heeft of de bron ervan aan ons heeft aangewezen.



Persoonsgegevens verwerken wij om contact met u te onderhouden, u relevante informatie te kunnen verstrekken en onze dienstverlening te kunnen uitvoeren. Wij verwerken geen gegevens om geautomatiseerd besluiten te kunnen nemen. Daarnaast kunnen deze gegevens uitsluitend aan anderen ter beschikking worden gesteld in het kader van de uitvoering van een overeenkomst. Hierbij gaat het dan bijvoorbeeld over noodzakelijke gegevens voor het tot stand komen van een verzekeringsovereenkomst of het afwikkelen van een schade.

Uw gegevens worden bij ons zo goed mogelijk beschermd. Hiervoor hebben wij passende maatregelen getroffen zoals elektronische, fysieke en organisatorische beveiliging van de toegang tot uw gegevens. Met onze leveranciers zoals ICT-providers en softwareleveranciers hebben wij een verwerkersovereenkomst zodat de veiligheid van uw gegevens ook bij hen gewaarborgd is.

Persoonsgegevens bewaren wij niet langer dan noodzakelijk is om de overeengekomen dienstverlening aan u uit te kunnen voeren. Deze termijn kan verlengd worden als de Wet op het financieel toezicht ons daartoe verplicht.

Op onze website maken wij geen gebruik van technische middelen die inbreuk kunnen maken op uw privacy. Wij verzamelen geen gegevens voor grootschalige marketing doeleinden.

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens van u wij bewaren, deze in te zien, te corrigeren, te beperken of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of deze te laten overdragen. Een verzoek hiervoor kunt u sturen naar info@eq-r.nl.

Klachten

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Onze medewerkers staan in dat geval graag open voor overleg. Als u er met hen niet uitkomt, neemt u dan gerust contact op met de directeur van EQ-Riskmanagement (088 7722 600 of info@eq-r.nl). Mocht het niet lukken om uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u zich richten tot de volgende instanties:

Voor zaken betreffende advies en begeleiding:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer is 300.016840. Meer informatie kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Wij hebben ons geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de geschillencommissie van het Kifid. Daarnaast bestaat er altijd nog een mogelijkheid om u tot de burgerlijke rechter te wenden.

Voor zaken aangaande uw privacy:

Autoriteit Persoonsgegevens. Informatie kunt u vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Contactgegevens

Wij zijn vrijwel altijd bereikbaar. Buiten kantoor tijden kan het voorkomen dat u een mogelijkheid krijgt om een boodschap in te spreken. Onze adres- en contactgegevens zijn:

EQ-Riskmanagement B.V.
Ardennen 15
7007 LK Doetinchem
telefoon 088 7722 600
mobiel 06 1870 9558
e-mail info@eq-r.nl

KvK	69652570
Bank	NL44INGB0007936253
BTW	NL857958537B01
AFM	12045182
Kifid	300.016840
LEI-code	724500PHWOF880Q2IL77

n.b.:

Voor een goede dienstverlening zijn wij afhankelijk van informatie die wij van u krijgen. Geeft u a.u.b. wijzigingen volledig en op tijd door. Stel ook vragen als iets niet duidelijk is. Wij maken graag tijd voor u vr