

## Dienstenwijzer

### 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. Als u naar aanleiding van deze dienstenwijzer vragen heeft, neemt u dan even contact met ons op.

### Contactgegevens

Assurantiekantoor Biesbrouck  
Fonteinlaan 5  
2012 JG Haarlem  
(023) 5244918  
info@biesbrouck.nl  
www.biesbrouck.nl

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 72539372.

### Registratie AFM

Ons kantoor is bij de Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder nummer 12046078. U kunt op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) het register van vergunninghouders raadplegen.

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 inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in betaal- en spaarrekeningen en elektronisch geld

### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u niet tevreden bent, dan vragen wij u om ons dit direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Vindt u 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  
070 - 333 8 999

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

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.017184.

### Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Naar aanleiding van de informatie die u als klant aan ons verstrekt adviseren wij u daarom op basis van een objectieve analyse.

### **Intern beloningsbeleid Assurantiekantoor Biesbrouck**

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen.

### **Wijze van beloning: provisie**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Voor schadeverzekeringen en zorgverzekeringen ontvangen wij provisie. De hoogte van deze provisie hangt veelal af van het provisiepercentage dat voor een verzekeringsvorm geldt en de hoogte van de premie. Als u wilt weten hoeveel de provisie bedraagt die de verzekeringsmaatschappij aan ons vergoed, dan zullen wij u hierover informeren.

### **Wijze van beloning: directe beloning**

Als wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, dan informeren wij u hierover voordat u het product afneemt.

Voor complexe financiële producten, zoals bijvoorbeeld levensverzekeringen, bankspaarproducten, uitvaartverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, zullen wij u vooraf informeren over de te berekenen kosten. U ontvangt van ons dan de specifieke dienstverleningsdocumenten die op deze producten van toepassing zijn.

Ook wanneer een serviceabonnement deel uitmaakt van onze dienstverlening, bijvoorbeeld bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering, dan wordt u geïnformeerd over de kosten hiervan voordat u de verzekering afsluit die hierop betrekking heeft.

### **Betaling verzekeringspremie**

Wij attenderen u er op dat verzekeringspremies binnen een maand, nadat de vervaldatum van de verzekeringspremie is bereikt, betaald dienen te zijn. Als hier niet aan wordt voldaan, dan kan de verzekeringsmaatschappij op grond van de polisvoorwaarden de verzekeringsdekking opschorten en een eventuele schadeuitkering weigeren. Wij verwijzen u hiervoor naar de polisvoorwaarden van uw verzekering.

### **Delen van informatie is belangrijk**

Wij vinden het belangrijk dat uw verzekeringen aansluiten op uw persoonlijke situatie. Omdat uw persoonlijke situatie kan veranderen, is het belangrijk dat u ons informeert over wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden. De dekking van uw verzekering kan daarvan afhankelijk zijn.

In de polisvoorwaarden van uw verzekering is bepaald dat u verplicht bent om bepaalde wijzigingen in uw persoonlijke situatie door te geven aan de verzekeringsmaatschappij. Welke wijzigingen dit zijn verschilt per verzekering. Raadpleeg daarom de polisvoorwaarden van uw verzekering.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om advies te kunnen geven over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren, zoals het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, bancaire instellingen, expertisebureaus en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en bancaire instellingen gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja, onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren.

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 de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Als u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken juist zijn.
- c) Als u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Als u dat wenst, dan kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Als wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Voor het opstellen van een goed financieel advies hebben wij informatie nodig. Als wij alle informatie tot onze beschikking hebben, dan slagen wij er bijna altijd in om u een compleet beeld te schetsen. Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat het advies mogelijk niet volledig is, omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u meedelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Wij zullen zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens omgaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzelt u dan niet en neem hierover contact met ons op.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan verzoeken wij u vriendelijk om contact op te nemen met Danny Biesbrouck. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

**Vragen? Wij helpen u graag**

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.