

Dienstenwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wie zijn wij? Wij zijn een onafhankelijk adviseur op het gebied van zowel schade- en inkomensverzekeringen aan particulieren en bedrijven.

Bereikbaarheid

U kunt ons telefonisch bereiken op werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur. Buiten deze tijden kunt u uiteraard ook uw boodschap achterlaten op onze voicemail. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Post: 's-Gravenzandseweg 16A-1 2291 PE Wateringen

E-mail algemeen: info@brochvolkering.nl

E-mail schade: info@brochvolkering.nl

Website: www.brochvolkering.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten
- Kamer van Koophandel
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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 bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042862.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Broch & Volkering Verzekeringen BV
Geregistreerd onder nummer 61508527

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.015892

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in schadeverzekeringen, zorgverzekeringen en inkomensverzekeringen. Hierbij kunt u denken aan onder andere autoverzekeringen, opstalverzekeringen, inboedelverzekeringen, reisverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, rechtsbijstandverzekeringen. Wij zijn actief op zowel de particuliere als de zakelijke markt. Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens, die wij gebruiken voor:

- het bemiddelen bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten
- het uitvoeren van marketingactiviteiten
- fraudebestrijding en integriteitbewaking binnen financiële instellingen en
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen

Vanzelfsprekend houdt onze dienstverlening niet op na het aangaan van het afgesloten product. Voor wensen, vragen of wijzigingen zijn wij u altijd graag van dienst. Ook behartigen wij uw belang bij de afwikkeling van eventuele schades. Hoe komen wij tot een advies? Wij behoren tot de onafhankelijke financiële adviseurs. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling zoals een bank

of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Schadeverzekeringen :

Ons kantoor heeft voor verschillende mogelijkheden gekozen, enerzijds kunnen onze kosten onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Anderzijds kan dit een fee op jaarbasis zijn die wij aan u berekenen, de maatschappij brengt dan bij u netto premies in rekening . Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen :

Voor de bovengenoemde verzekering brengt ons kantoor, conform de WFT, bemiddelingskosten of advieskosten direct bij u in rekening. Deze kosten zullen u voor het aanvragen van de verzekering kenbaar worden gemaakt. Op deze verzekeringen ontvangen wij verder geen andere inkomsten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

- In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

- Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, privé of zakelijk, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

- Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

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. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw oude dag voorziening of 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, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid. Bij verzekeraars 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. Bij

arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

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 en/of bankspaar rekeningen 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 wij 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) Wanneer 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 correct zijn.

c) Indien 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.

e) Indien u dat wenst, 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) Wanneer 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?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten 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 mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. 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.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248

www.kifid.nl

Beëindiging relatie met Broch & Volkering Verzekeringen BV.

Tevens heeft u recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw Verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.