

Dienstenwijzer

Graag nemen wij u mee in onze werkwijze. U als klant staat centraal; uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Deze dienstenwijzer is een informatief document, wat betekent dat u op geen enkele wijze verplicht bent bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Baronie Verzekeringen bv

Postbus 210, 5110 AE Baarle-Nassau
(bezoekadres: Uitbreidingsstraat 2 bus 1, Baarle-Hertog)
Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen.

U kunt ons op diverse manieren bereiken:
Telefoon: +31 (0)13 20 40 831
E-mail: info@baronieverzekeringen.nl
Internet: www.baronieverzekeringen.nl
Telefonisch zijn wij op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur. Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Wij werken wel alleen op afspraak. Eventueel is ook een afspraak buiten kantooortijden mogelijk.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie, nieuws en tips aan. Ga naar www.baronieverzekeringen.nl

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd, zoals:

Kruispuntbank van ondernemingen

(te vergelijken met de Kamer van Koophandel (KvK) in Nederland)
In het handelsregister van de Kruispuntbank van ondernemingen staan wij geregistreerd met ondernemingsnummer 0640.913.048.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004839. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 020-7972000.

Ombudsdienst verzekeringen c.q. klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. U kunt bij ons terecht voor uw vragen en problemen. Mocht u een klacht over onze dienstverlening hebben die wij niet in onderling overleg kunnen oplossen, dan kunt u terecht bij het Kifid (via Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, +3170 333 8 999 of consumenten@kifid.nl).

Er is een samenwerkingsverband tussen de verschillende klachteninstellingen in Europa, genaamd FIN-NET. Dit houdt in dat een Nederlandse klant een klacht in kan dienen bij het eigen klachteninstituut Kifid. Het Kifid zal dan contact opnemen met Ombudsman Assurantiën in België, die de klacht dan vervolgens zullen afhandelen.

Onze dienstverlening

Wij hebben een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in verzekeringen en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de risico's waar u mee te maken heeft, of kunt krijgen en dat wij adviseren over de verzekeringsproducten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met de verzekeraars en vragen een offerte op.

De gebieden waarop wij u van dienst kunnen zijn.

Schadeverzekeringen

Bijna iedereen heeft wel schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Ook voor bedrijven maken wij een analyse van de risico's waar een ondernemer mee te maken heeft. Na deze analyse bieden wij een passende oplossing om de niet gewenste risico's te verzekeren. Wij kunnen tevens bemiddelen bij het tot stand komen van de verzekeringen. Daarna bewaken wij samen met u het pakket aan verzekeringen en passen dit in overleg met u aan indien omstandigheden en/of de regelgeving gewijzigd zijn.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om verzekeringen bij één of meer verzekeraars onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

Er zijn veel aanbieders van verzekeringen. Vaak hebben deze tientallen verschillende producten. Wij werken samen met VCN; een serviceprovider. Via hen hebben wij toegang tot 99% van het productaanbod in de branche (ruim 95 verzekeraars). Hiermee kunnen wij nog makkelijker concurrerende premies aanbieden. Ook nemen zij veel administratieve taken uit onze handen en incasseren zij de premies namens ons.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk o.a. aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen.

Vergoeding via de premie bij schadeverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u dus ook betaald voor onze dienstverlening. Wij ontvangen een provisie per polis van de maatschappijen.

Vergoeding via de premie bij levensverzekeringen

Op levensverzekeringsspolissen die zijn afgesloten na 2013 rust een provisieverbod. Wij ontvangen hier dus geen provisie voor, maar zullen onze kosten factureren. Voor een Arbeidsongeschiktheidsverzekering is dat €500 per jaar per polis en voor een Overlijdensrisicoverzekering is dat eenmalig €250 bij het afsluiten van de polis.

Privacy/persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, verwerken wij diverse persoonsgegevens. Wij doen er uiteraard alles aan om deze persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen om zo uw privacy te waarborgen. Meer informatie over waarom wij deze gegevens opvragen en hoe wij hier mee om gaan kunt u terugvinden in ons privacy statement. Onze privacy verklaring is te vinden op onze website onder het kopje 'over ons' of gratis op te vragen.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen bij uw verzekeringen 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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw gezinssituatie, of als u recent verbouwd heeft aan uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Het is mogelijk dat u bepaalde verzekeringen 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 voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij denken dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij u mee te werken aan het volledig maken van het totaalbeeld van uw verzekeringspakket.

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van verzekeringen.

Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een overlijden, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Wij vragen u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform en worden ieder jaar getoetst aan de hand van de in de branche beschikbare benchmark gegevens. Daarnaast wordt de hoogte van het salaris van alle medewerkers bepaald door opleiding en ervaring van de betreffende medewerker en is de beoordeling van de kwaliteit van het functioneren van deze medewerker eveneens van invloed. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen, om eventuele negatieve effecten op de zorgvuldige behandeling van klanten te voorkomen.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), zoals al eerder aangegeven.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl