

## Dienstverleningsdocument

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke onderdelen een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan klanten.

### Wie zijn wij?

Bonnes verzekeringen is een op 1 januari 2019 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en met name bedrijven adviseert over financiële risico's en adviseert en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Adres : Potskampstraat 1-5, 7573 CB Oldenzaal  
Telefoon : 06-51448480  
Website : [www.bonv.nl](http://www.bonv.nl)  
Email : [info@bonv.nl](mailto:info@bonv.nl)  
AFM nummer : 12046936  
K.v.K. nummer : 75907925

### Vertrouwelijke gegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van onze klanten. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden uw gegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking gesteld.

### Wat doen wij voor U?

- Wij inventariseren de risico's die uw onderneming loopt.
- Voor de verzekerbare risico's ontvangt u een offerte om deze te verzekeren.
- In overleg met u brengen wij deze verzekeringen onder bij een verzekeraar.
- Wij controleren de polis en nemen samen met u de preventie-eisen door.
- Wij controleren de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Op verzoek krijgt u van ons uitleg over de dekking en voorwaarden.
- Wij verzorgen wijzigingen die u doorgeeft.
- Wij geven advies en handelen voor u schades af met de verzekeraars, waarbij wij uitsluitend in uw belang handelen.
- Wij houden voor u wetswijzigingen in de gaten die gevolgen kunnen hebben voor de risico's die u loopt.

## Wat verwachten wij van u?

- Wij gaan er van uit dat u ons de juiste gegevens verstrekt. Dit is voor u van groot 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 bij schade gerechtigd is deze niet of gedeeltelijk te vergoeden.
- U meldt wijzigingen met betrekking tot bedrijfsomstandigheden, persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken zo snel mogelijk aan ons.
- U controleert correspondentie op juistheid van de gegevens. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, is het helaas mogelijk dat in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn kentekens, verzekerde bedragen of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Wij werken accuraat. Mocht u toch onverhoopt een fout ontdekken, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wij zorgen vervolgens dat e.e.a. gecorrigeerd wordt.
- Indien u telefonisch wijzigingen aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per e-mail aan ons te bevestigen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig betalen van de premies aan de verzekeraar. Bij niet tijdige betaling van de premies wordt de dekking door de verzekeraar opgeschort en bent u niet verzekerd! Vervolgens blijft de plicht tot premiebetaling bestaan. Nadat de achterstallige premie ontvangen is door de verzekeraar, is er weer dekking.

## Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 9:00 tot 17:00 geopend. Buiten kantooruren zijn wij in geval van nood bereikbaar. Tijdens deze uren zijn onze dekkingsbevoegdheden beperkt en kunnen we u niet altijd direct dekking bieden.

## Beloning

Binnen Bonnes verzekeringen zijn geen adviseurs of medewerkers wiens salaris op een of andere manier omzet of productie gerelateerd is. Integriteit en klantbelang staan bij ons op de eerste plaats.

## Bedrijfsmatige verzekeringen

Voor bedrijfsmatige polissen ontvangen wij geen provisie. Dit betekent dat indien u verzekeringen onderbrengt bij ons kantoor, de premie per ingangsdatum van de nieuwe polis in de meeste gevallen lager zal worden. Hoeveel de premie lager wordt hangt af van het soort verzekering omdat de provisies per product kunnen verschillen. De premie exclusief assurantiebelasting kan tot 20% lager worden.

Vanaf het moment dat u gebruik gaat maken van onze diensten, betaalt u ons abonnementskosten. Het eerste jaar bedragen de abonnementskosten 20% van de premie exclusief assurantiebelasting, daarna 10% per jaar. De minimale abonnementskosten bedragen na het eerste jaar 1.200 euro per jaar. Afhankelijk van de te verwachten werkzaamheden kunnen wij hier in overleg met u van afwijken. Combinaties van provisie en abonnementskosten zijn in sommige gevallen mogelijk.

## Particuliere verzekeringen

Voor particuliere polissen ontvangen wij geen provisie. Dit betekent dat indien u verzekeringen onderbrengt bij ons kantoor, de premie per ingangsdatum van de nieuwe polis in de meeste gevallen lager zal worden. Hoeveel de premie lager wordt hangt af van het soort verzekering omdat de provisies per product kunnen verschillen. De premie exclusief assurantiebelasting kan tot 20% lager worden.

Vanaf het moment dat u gebruik gaat maken van onze diensten, betaalt u ons abonnementskosten. De abonnementskosten bedragen 20% van de premie exclusief assurantiebelasting. De minimale abonnementskosten bedragen maandelijks 59 euro. Afhankelijk van de te verwachten werkzaamheden kunnen wij hier in overleg met u van afwijken. Combinaties van provisie en abonnementskosten zijn in sommige gevallen mogelijk.

Product	Beloning
<b>Schadeverzekeringen bedrijven</b>	Geen provisie. Abonnementskosten 1e jaar 20% van de premie exclusief assurantiebelasting, na het eerste jaar 10% met een minimum van 1.200 euro per jaar exclusief assurantiebelasting.
<b>Schadeverzekeringen particulieren</b>	Geen provisie. Abonnementskosten 20% van de premie exclusief assurantiebelasting, met een minimum van 59 euro per maand exclusief assurantiebelasting.
<b>Regulier uurtarief</b>	225 euro.
<b>Schadebehandeling verhaalschades</b>	Voor verhaalschades brengen wij 199 euro exclusief btw in rekening. Deze kan namens u op de tegenpartij worden verhaald.

## De premie

Wij incasseren geen premie. U betaalt de premie rechtstreeks aan de verzekeraars, al dan niet door middel van een automatische incasso.

## Beëindiging relatie

Bedrijven en particulieren hebben het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Particulieren en bedrijven betalen na beëindiging van de relatie met ons kantoor de abonnementskosten tot het einde van de overeenkomst.

## Onafhankelijk

Wij doen zaken met nagenoeg alle verzekeraars en hebben de mogelijkheid om via service providers de meeste verzekeraars aan te bieden. Daarnaast hebben wij via een makelaar direct toegang tot de verzekeringsbeurs. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van de gewenste verzekering. Wij zijn volledig onafhankelijk en op geen enkele wijze verplicht een verzekering bij een bepaalde verzekeraar af te sluiten.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in alle vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van verzekeraars of financiële instellingen, waar wij een agentschap of subagentschap hebben, kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen in Nederland zaken kunnen doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen waar wij goede ervaringen mee hebben. Waar mogelijk trachten wij een objectieve marktanalyse uit te voeren. Gezien het aantal maatschappijen zal dat niet altijd mogelijk zijn, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke/ bedrijfsmatige situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen en geen enkele verzekeraar of financiële instelling bezit, direct of indirect, aandelen of stemrechten in ons bedrijf.

## Klachten

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 contact met u op.

## Klachtenregeling

- Brieven of e-mails met de indicatie klacht worden zo snel mogelijk in behandeling genomen.
- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- Wij streven er naar binnen 10 werkdagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven vertellen wij u wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
- In de inhoudelijke reactie op de klacht verwijzen wij naar de externe klachtenregeling bij KiFiD. Hier kunt u binnen 3 maanden na het definitieve standpunt uw klacht bij KiFiD indienen.
- Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing voor u kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

## Onze kwaliteit

- Wij hebben een vergunning bij de AFM.
- Wij zijn ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering via de BAVAM.
- Onze medewerkers en adviseurs blijven middels scholing en het behalen van de verplichte PE-punten voortdurend op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen