

DIENSTENWIJZER

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

INHOUD

1 - WIE WE ZIJN

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

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12046936, een vergunning verleend om te bemiddelen en te adviseren over de volgende productgroepen:

- Schadeverzekeringen particulier;
- Schadeverzekeringen zakelijk;
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
- Zorgverzekeringen.

2 - BEREIKBAARHEID

U kunt ons op veel manieren bereiken:

- Telefoon: 0541-363508
- E-mail: info@bonv.nl
- [Webformulier](#)
- [WhatsApp](#)

Natuurlijk kunt u ons ook op afspraak op kantoor bezoeken. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

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 vernemen graag uw voorkeuren.

3 - INTERNET

Wij beschikken over een eigen website. Hier vindt u veel informatie, tips en formulieren. U vindt onze website op het volgende adres: www.bonv.nl.

4 - LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES

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

- AFM (Autoriteit Financiële Markten);
- KiDiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening);
- KvK (Kamer van Koophandel).

5 - 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 12046936. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

6 - KLACHTENINSITUUT 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017470.

7 - KAMER VAN KOOPHANDEL (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 750907925.

8 - ONZE DIENSTVERLENING

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen particulier en zakelijk inclusief inkomen- en zorgverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer 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 alle schadeverzekeringen voor zowel particulieren als bedrijven.

9 - HOE KOMEN WIJ TOT EEN ADVIES

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen 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

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de 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.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

10 - HOE ZIT HET MET ONZE KOSTEN

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk hierbij onder andere aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, administratieve handelingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende manieren vergoed.

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij de meeste schadeverzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U ontvangt een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Serviceabonnement

Met het serviceabonnement brengen wij een termijnbedrag in rekening voor het verlenen van aanvullende diensten. De mogelijkheid bestaat dat een combinatie van bovenstaande vergoedingen gehanteerd wordt. Voorafgaand aan onze dienstverlening maken wij met u afspraken over de wijze van beloning.

11 - WAT WIJ VAN U VRAGEN

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten 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 of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons heel belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij ervan uit gingen dat u dit elders reeds geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen gebeurt het regelmatig dat wij u informatie sturen. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

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

12 - PERSOONSGEGEVENS

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

13 - ALS U EEN KLACHT HEBT

Als u een klacht heeft

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

Eerst de klacht aan ons kenbaar maken

Indien u een klacht heeft, 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).

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

14 - WIJ DOEN MEER VOOR U

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.