

**Dienstenwijzer van:**

**BB&A Assurantie & Hypotheek Adviespraktijk**

**A. Inleiding**

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een financiële dienstverlener minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

**B. Wie zijn wij?**

BB&A is een op 1 april 2004 ingeschreven in de KvK als eenmanszaak. Een assurantie-kantoor dat potentiële klanten adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het vinden en afsluiten van financiële producten die bij de individuele cliënt passen.

**C. Wat doen wij?**

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Het advies wordt u gegeven d.m.v. de adviessamenvatting. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 20 financiële instellingen waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

#### **D. Wat verwachten wij van u?**

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan mee aan de slag en zullen zondig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

#### **E. Bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:30 uur geopend.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u inspreken op ons antwoordapparaat of een e-mail aan ons versturen.

#### **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de maatschappij bij u incasseert. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van verzekeraars of financiële instellingen, waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen adviseren. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

## **H. Beloning**

1. Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.
2. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf. In ons dienstverleningsdocument dat u aan het begin van het adviestraject van ons ontvangt vindt u een indicatief overzicht van de vergoeding die we rechtstreeks in rekening zouden kunnen brengen.
3. De beloning kan bestaan uit een combinatie van de twee voornoemde mogelijkheden. Indien dit het geval zou zijn wordt u hierover vooraf geïnformeerd.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12007894. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08123934
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.004776
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt 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. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## **K. 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.

## **L. Klachtenregeling**

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken 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 zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.  
Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>  
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Versie: april 2010