

## DIENSTENWIJZER



*Wat kan je gebeuren.*

## Dienstenwijzer Boks Beijer Wij Verzekeren

In deze dienstenwijzer van Boks Beijer Wij Verzekeren vertellen wij u wat wij voor u kunnen betekenen en hoe wij werken. U vindt, naast algemene informatie over Boks Beijer Wij Verzekeren, ook informatie over onze dienstverlening, kosten die wij rekenen en wat wij van u verwachten. Daarnaast kunt u hierin ook lezen waar u terecht kunt met klachten.

## Wie zijn Wij

Wij zijn achttien harde werkers in Holten en Groningen die het leuk vinden om te helpen en te adviseren bij verzekerings- en financiële kwesties. Dat doen we landelijk voor 16.000 particulieren en bedrijven. Wij zijn geen standaard 'verzekeringsmannetjes en -vrouwtjes'. Daarom is onze werkwijze soms wat tegendraads, om écht te kunnen helpen. Wij helpen zowel particuliere als zakelijke relaties bij het kiezen van de juiste verzekeringen of hypotheek. Daarnaast zorgen wij voor een soepele afhandeling van claims. Deze claims worden voor een groot deel door onszelf op kantoor behandeld en ook afgehandeld. Wij gaan voor tevreden klanten én kwaliteit, dat is steeds weer ons uitgangspunt en dat is waarvoor wij het doen.

## Wij horen bij Licent

Boks Beijer Wij Verzekeren is lid van Licent: een landelijke coöperatie van assurantieadviseurs. Licent onderhandelt namens de leden met verzekeringsmaatschappijen over goede dekkingen, betere prijzen en goede afhandeling van schade.

Wij zijn deelnemer in de samenwerkingsverbanden Licent Assuradeuren BV en Licent Verzuim BV.

## Exclusiviteit RegioBank

Voor spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal sparen, zoals een lijfrente bankspaarrekening.

## Hoe u ons kunt bereiken

### *Vestiging Holten*

Bezoekadres: Dorpsstraat 33, 7451 BS Holten  
Postadres: Postbus 69, 7450 AB Holten  
Telefoonnummer: 0548-362551  
E-mail: [holten@bbwv.nl](mailto:holten@bbwv.nl)  
Website: [www.bbww.nl](http://www.bbww.nl)

### *Vestiging Groningen*

Bezoekadres: Stationsweg 3 E, 9726 AC Groningen  
Postadres: Postbus 8211, 9702 KE Groningen  
Telefoonnummer: 050 7820934  
E-mail: [groningen@bbwv.nl](mailto:groningen@bbwv.nl)  
Website: [www.bbww.nl](http://www.bbww.nl)

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 12:30 en van 13:00 tot 17:00.

Daarnaast is het ook mogelijk, in overleg, buiten deze openingstijden een afspraak in te plannen.

## Wat wij doen, onze dienstverlening

Wij werken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (verzekeringsmaatschappijen, banken, geldverstrekkers, beleggingsinstellingen) voor het afsluiten van verzekeringen, hypotheek, betaal-, spaar-, en beleggingsproducten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Wij kunnen u van dienst zijn op de volgende gebieden:

### Schadeverzekeringen

Samen met u inventariseren wij de risico's die u loopt op uw bezittingen. Daarna adviseren wij u welke maatregelen u zou kunnen treffen om de risico's te verkleinen en welke risico's verstandig zijn om te verzekeren. In geval van schade helpen en begeleiden wij u volledig in dit proces, dat mag u sowieso van ons verwachten.

### Overlijden

Samen met u bespreken we de gevolgen van het overlijden. Dit gaat over de kosten van de uitvaart, maar ook over de gevolgen voor het inkomen van het gezin. Wat gebeurt er met de hypotheek? Wat is hiervoor geregeld? Wij adviseren u wat u zou kunnen regelen om deze risico's op te kunnen vangen.

### Arbeidsongeschiktheid

Staat u wel eens stil bij de gevolgen van het arbeidsongeschikt worden? Wat is er voor u wel en niet geregeld? Een risico om zeker eens bij stil te staan. Bent u ondernemer, dan is in het geval van arbeidsongeschiktheid niets geregeld. Vindt u dit verantwoord? Wij bespreken dit risico graag met u en maken de gevolgen voor u inzichtelijk. Op basis hiervan kunnen wij u dan passend adviseren.

### Vermogen

Om uw plannen te verwezenlijken, om eerder te kunnen stoppen met werken of om goed te kunnen doorleven na pensionering is veelal een stuk kapitaal nodig. Heeft u hier bij stilgestaan en hoe gaat u dit realiseren? Graag stellen wij samen met u een financieel plan op om voor u inzichtelijk te maken wat het u kost om uw wensen te kunnen realiseren.

### Hypotheek

Het kopen van een eigen woning is voor de meeste mensen de grootste aankoop die ze in hun leven doen. Om dit te realiseren, geldt voor de meesten ook dat hiervoor een hypotheek dient te worden aangevraagd.

U wordt door ons in het adviestraject voor een hypotheek volledig begeleid. Wij stemmen samen met u de hypotheek af op uw wensen en uw persoonlijke en financiële situatie, nu en in de toekomst. Nadat wij samen met u tot het best passende advies zijn gekomen, zorgen wij dat de aanvraag van de hypotheek opgestart wordt en gerealiseerd wordt.

Ook het doen van een second opinion voor een hypotheek is onderdeel van onze werkzaamheden. Is uw hypotheek nog steeds passend bij uw situatie, loopt het zoals verwacht of zijn aanpassingen nodig? Het is belangrijk om periodiek en zeker bij veranderingen in uw privé situatie, naar uw hypotheek te laten kijken.

## Hoe is onze werkwijze

**Kantoor Holten**  
Dorpsstraat 33  
7451 BS Holten  
t0548-362551  
✉ holten@bbww.nl



**Kantoor Groningen**  
Stationsweg 3 E  
9726 AC Groningen  
t050-7820934  
✉ groningen@bbww.nl

Wij beginnen met een eerste kennismakingsgesprek. In dit gesprek luisteren wij naar uw wensen en vertellen wij onze werkwijze, voorwaarden en wat u van ons mag verwachten. Dit eerste oriëntatiegesprek is kosteloos.

Als u hiermee akkoord gaat, vervolgen wij het traject. Dit traject ziet er als volgt uit:

1. Wij inventariseren de wensen en behoeften. Daarnaast willen wij een volledig beeld krijgen van uw persoonlijke en financiële situatie ( Inventarisatiegesprek)
2. Hierna gaan wij de gegevens analyseren om te komen tot een passend advies. Wij zoeken voor u bij de diverse aanbieders het best passende product. Wij hebben alle vrijheid om een keuze te maken tussen de verschillende aanbieders. Wij zijn met geen enkele partij een verplichting aangegaan tot het doen van zaken.
3. Wij presenteren het advies en de aanbieding aan u, wij motiveren dit advies en geven waar nodig toelichting. Bij akkoord wordt het aanvraagtraject opgestart (Adviesgesprek)
4. Wij verzorgen de volledige aanvraag. Hiervoor vragen wij u formulieren te ondertekenen en waar nodig benodigde stukken aan te leveren. De contacten met partijen wordt door ons gedaan. Wij bemiddelen hier volledig.
5. Wij zorgen dat wij ook, nadat producten zijn afgesloten, u blijven begeleiden. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook helpen wij op het moment dat er wijzigingen moeten worden doorgevoerd. In het geval van een verzekering, waarbij aanspraak gemaakt moet worden op deze verzekering, helpen en begeleiden wij.
6. Voor een aantal producten kennen wij een "onderhoudscontract". Gezien de complexiteit van deze producten en het belang om hier periodiek over in gesprek te gaan is hier voor gekozen.

## Hoe wij tot een advies komen

### Adviesvrij

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

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders. Wij maken een selectie van aanbieders op basis van prijs, voorwaarden en onze ervaringen van aanbieders op het gebied van schadeafhandeling en uitkeringen. Dit laatste is natuurlijk ook waarom er uiteindelijk een contract wordt aangegaan.

Wanneer wij bij de geselecteerde aanbieders geen geschikt product kunnen vinden, zullen wij op zoek gaan naar het best passende product van een andere aanbieder.

## Hoe worden wij beloond

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Voorbeelden van deze kosten zijn o.a. salarissen, huisvestingskosten, opleidingen en vergunningen.

Wij hanteren een viertal verschillende tariefsoorten: provisie, vaste tarieven, maandelijkse tarieven en uurtarieven.

### Provisie (indirecte beloning)

Uitsluitend bij schadeverzekeringen werken wij op provisiebasis. De provisie is onderdeel van de prijs van het product. Bij het aanvragen, wijzigen of advies over schadeverzekeringen, zal er dus geen rekening aan u worden gepresenteerd, omdat wij door verzekeraars via de provisie worden beloond.

### Vaste tarieven

Voor het advies en de bemiddeling van complexe adviesproducten werken wij met vooraf overeengekomen vaste tarieven. Hierdoor weet u vooraf precies waar u aan toe bent. Sinds 1 januari 2013 is de provisie op dit soort producten komen te vervallen, vaste tarieven zijn hiervoor in de plaats gekomen. Dit is de prijs voor de werkzaamheden die wij voor u doen.

Wel is het zo dat de premies van dit soort complexe producten lager zijn geworden.

### **Maandelijkse tarieven**

Voor een aantal producten hanteren wij een "onderhoudscontract". Gezien de complexiteit van deze producten en het belang om hierover periodiek in gesprek te gaan, om deze te laten blijven aansluiten bij uw persoonlijke situatie, is hier voor gekozen.

### **Uurtarieven**

Op het moment dat uw wens en de daaruit vloeiende werkzaamheden niet past onder de standaarden of de complexiteit van uw situatie zodanig is, dat dit maatwerk met zich meebrengt, gaan wij over op uur tarifiering. Hierover wordt u vooraf ingelicht en wordt een indicatie afgegeven van het verwachte aantal uren dat dit advies en bemiddelingstraject met zich meebrengt.

**\*Voor de geldende tarieven verwijzen wij u naar het dienstverleningsdocument van het desbetreffende financiële product.**

### **Hoe belonen wij onze medewerkers**

Wij sturen onze medewerkers aan op integer en klantgericht handelen gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Wij vinden een hoog serviceniveau en het leveren van kwaliteit vanzelfsprekend. Het klantbelang staat altijd op één. Om dit te borgen worden de medewerkers jaarlijks getraind en dienen ze de actuele kennis van de verschillende vakgebieden bij te houden.

Medewerkers worden regelmatig beoordeeld op deze onderdelen en afhankelijk van de beoordeling en functie ontvangen ze een vast salaris.

### **Wat wij van u verwachten**

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook inzet van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze dienstverlening zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. De door u aangeleverde informatie is de basis voor onze diensten en het is dus van groot belang en een vereiste dat u ons juiste gegevens verstrekt. Mocht de bij ons bekende informatie niet juist zijn, dan kan dit voor u grote financiële gevolgen hebben. Wij zullen u in een dergelijk geval geen aansprakelijkheid erkennen en eventuele schades worden door verzekeraars vaak niet of slechts gedeeltelijk vergoed. Uiteraard zijn wij bereid u te helpen de juiste gegevens boven water te krijgen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij zullen dan een kopie of scan van uw identiteitsbewijs maken.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële- en verzekeringsportefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons belangrijk inzicht te hebben in deze producten. Zo kan voorkomen worden dat risico's niet of dubbel verzekerd zijn. Daarom vragen wij u mee te werken aan het volledig maken van het totaalbeeld van uw financiële- en verzekeringspakket.

### **Wijzigingen doorgeven**

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

### Informatie doorgeven en controleren

Wilt u de informatie die wij u zenden in de vorm van polissen en contracten altijd aandachtig doornemen en controleren op juistheid? Hiervoor is het van belang dat u bij ontvangst van deze stukken deze doorneemt en bij geconstateerde fouten met ons in contact treedt om dit aan ons te melden. Wij zullen dan direct zorgen voor correctie.

### Als u een klacht heeft

Hoewel wij naar beste eer en geweten werken, kan het voorkomen dat u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat u dit met ons opneemt, zodat we in overleg tot een passende oplossing kunnen komen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het u altijd vrij een klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer: 0900 3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### Als u de relatie met ons wilt beëindigen

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Ook wij zijn vrij de relatie met u te beëindigen. Wij zullen u dan verzoeken de lopende producten onder te brengen bij een andere adviseur.

### Waar wij geregistreerd zijn

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFiD)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)

### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Boks Beijer Wij Verzekeren is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010929 en 12043943. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Boks Beijer Wij Verzekeren heeft vergunningen van de AFM voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Zorgverzekeringen
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Spaarrekeningen

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Hoewel wij naar beste eer en geweten werken, kan het voorkomen dat u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat u dit met ons opneemt, zodat we in overleg tot een passende oplossing kunnen komen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het u altijd vrij een klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Boks Beijer Wij Verzekeren is bij het KlFID geregistreerd onder nummer 300.007.426 en 300.016.286.

**Kamer van Koophandel**

Boks Beijer Wij Verzekeren staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 09100032 en 64908879.

**Tot slot**

Wij hebben getracht middels deze dienstenwijzer u een duidelijk beeld te geven over wat u van ons mag verwachten. Heeft u alsnog vragen, neemt u dan contact met ons op. Wij zijn dan graag bereid daar waar nodig duidelijkheid te verschaffen.

**Kantoor Holten**

Dorpsstraat 33  
7451 BS Holten  
t0548-362551  
✉ holten@bbww.nl



www.bbww.nl

**Kantoor Groningen**

Stationsweg 3 E  
9726 AC Groningen  
t050-7820934  
✉ groningen@bbww.nl