

# Dienstenwijzer

BSB Verzekeringen | Markt 5 | 6161 GE te Geleen | [www.bsbverzekeringen.nl](http://www.bsbverzekeringen.nl)  
Telefoonnummer: 046-4230231 | E mail: [info@bsbverzekeringen.nl](mailto:info@bsbverzekeringen.nl)

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht ontvangt u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten middels overhandiging van het standaard DVD dat behoort bij uw dienstverleningsvraag.

## Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

## Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 046 4230231  
Internet : [www.bsbverzekeringen.nl](http://www.bsbverzekeringen.nl)  
E-mail : [info@bsbverzekeringen.nl](mailto:info@bsbverzekeringen.nl)

## Openingstijden

Maandag t/m donderdag van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur. Ook kan er buiten kantoortijden een afspraak ingepland worden. Buiten kantoortijden hoort u op ons antwoordapparaat een mobiel nummer waarop wij bereikbaar zijn in geval van nood.

## Waarvoor kunt u bij ons terecht

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financieel dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003969. Het register van financieel dienstverleners kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

BSB Verzekeringen heeft een vergunning van de AFM voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

## Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij

kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

## Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren, kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

## Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothecaire rekening met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothecaire rekening, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

## Hypothecair krediet (Hypotheek)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. Wij geven u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevastperioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

## Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. BSB Verzekeringen adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden. Op gebied van schadeverzekeringen werken wij samen met BSB Volmachten BV. BSB Volmachten BV heeft van een groot aantal verzekeraars de volmacht gekregen om namens hen te handelen. Hierdoor is BSB Volmachten BV onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

### Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten, kunt u gemakkelijker een keuze maken.

### Vermogen

Vermogensopbouwproducten 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 vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

### Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheken en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van BSB Verzekeringen.

### Onze relatie met aanbieders

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en selectieve bemiddelaars. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

### Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies

Op basis van onze vakkennis hebben wij, per soort verzekering, hieruit een selectie gemaakt. Periodiek wordt deze selectie aangepast aan de marktontwikkelingen. Nadat wij uw wensen en behoeften hebben geanalyseerd onderzoeken wij binnen deze selectie welke financiële instellingen naar ons oordeel een financieel product kunnen leveren die goed aansluit bij uw wensen en behoeften. Als u wilt weten welke financiële instellingen deel uit maken van

onze selectie dan verstrekken wij hiervan graag een overzicht.

### Adviesvrijheid

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling een contractuele verplichting hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

### Aandelenbelang

Voor u is het eveneens van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die enig deel van de aandelen van onze kantoor beschikt.

### Kosten van advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie (provisie) of via een declaratie (vaste fee of uurtarief) of een combinatie van beide.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

### Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

### Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 5% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

### Wat vragen wij van u?

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. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

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 echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### 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 kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

### Uw persoonsgegevens

#### Verwerking persoonsgegevens

BSB Verzekeringen verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt, zullen wij deze verwerken in onze systemen.

#### Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist.

Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u dit wenst, kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schadeherstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichhouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

### Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek en of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl  
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.001531.  
Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Als uw klacht betrekking heeft op het verwerken van uw persoonsgegevens, dan kunt u zich wenden tot:  
Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon: 0900 – 200 12 01  
E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij de volgende organisaties geregistreerd:

- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Federatie Financiële Planners (FFP)
- ✓ Register Gevolmachtigd Agent (RGA)
- ✓ Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC)

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder dossiernummer 60012188.

### Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseurs, de heer C.W.C.J. Cremers en de heer L.A.M. de Groot, zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 28531 en 16126. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van de EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

### Federatie Financiële Planners

Onze adviseur, de heer L.A.M. de Groot, is als financieel planner ingeschreven bij de Federatie Financiële Planners (FFP) onder nummer 4855. Een gecertificeerd financieel planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst. Uw financiële planning is bij een financieel planner van FFP in goede handen. Als financieel planner hebben wij de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.

### Register Gevolmachtigd Agent

Drie medewerkers van BSB Verzekeringen, of het aan ons gelieerde bedrijf BSB Volmachten, Dave Damoiseaux, Remco Schenkhuizen en Petra Geraets, zijn ingeschreven in het Register Gevolmachtigd Agent onder nummer GA0071, GA0014 en GA0418. Objectiviteit, zorgvuldigheid en integriteit. Dat zijn de kernwaarden van een geregistreerde Gevolmachtigd Agent, RGA. De eisen waaraan de RGA moet voldoen gaan verder dan de Wet op het financieel toezicht en hebben betrekking op het transparant vastleggen en onderhouden van het deskundigheidsniveau. Kijk op [www.registerevolmachtigdagent.nl](http://www.registerevolmachtigdagent.nl) voor meer informatie.

### Gecertificeerd Risk Management Consultant

Onze adviseur, Mike Aretz, is als Gecertificeerd Risk Management Consultant ingeschreven. Consultants geregistreerd in dit register, zijn in staat risicomanagement adviezen te geven op het hoogste kwaliteitsniveau. Kijk op [www.risicomanagementregister.nl](http://www.risicomanagementregister.nl) voor meer informatie.

## Aansprakelijkheid

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van BSB Verzekeringen van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst op [www.bsbverzekeringen.nl](http://www.bsbverzekeringen.nl). U vindt hier telkens de meest actuele versie van onze dienstenwijzer, standaard DVD's en privacyverklaring.