



## Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Befine vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Befine  
*Bezoekadres*  
Displayweg 4  
3821 BT Amersfoort  
*Correspondentieadres*  
Displayweg 4  
3821 BT Amersfoort

Befine werkt met uitzicht op de Onze Lieve Vrouwetoren in Amersfoort hard om u als klant tevreden te houden. Dit doen wij vanuit ons Befine ideaal: *betrouwbaar en persoonlijk advies met het oog op kwaliteit.*

Befine is een handelsnaam van Ensupport BV, een aangesloten instelling van Nedasco. Nedasco is een 100% dochter van a.s.r.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 033-3302600  
Internet : [www.befine.nl](http://www.befine.nl)  
E-mail : [info@befine.nl](mailto:info@befine.nl)

#### *Openingstijden*

Maandag, dinsdag, donderdag van 9.00 tot 17.00 uur en op woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur. Buiten kantooortijden kun u een e-mailbericht sturen. Wij nemen dan de eerstvolgende werkdag contact met u op.

#### *Communicatie*

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Befine heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in verschillende financiële diensten en/of producten. In de praktijk focussen wij ons op advies en bemiddeling op gebied van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen.

### Hoe vrij zijn wij in ons advies?

#### **Adviesvrijheid**

Ondanks dat wij eigendom zijn van a.s.r. werken wij volledig zelfstandig en onafhankelijk. Er zijn geen productieverplichtingen afgesproken met a.s.r. en/of andere aanbieders. Wij kunnen u daarom een onafhankelijk advies geven over schadeverzekeringen en adviseren in uw belang.

#### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders en deze hebben vaak veel verschillende verzekeringsproducten. Wij maken een selectie van de aanbieders waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal

criteria; de hoogte van de premie, 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 zakendoen. Wanneer wij u adviseren over een verzekering, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

## **Onze kosten voor advies en bemiddeling**

Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering. Voorafgaand aan het afsluiten van een particuliere schadeverzekering informeren wij u over de hoogte van de provisie die wij ontvangen.

## **Wat vragen wij van u?**

### ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een goed 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 verzekeringen 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 verzekeringspakket. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een huwelijk, een geboorte, verbouwing of bestemmingswijziging van het pand.

### ***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 kunt u informatie ontvangen 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.

## **Ons privacybeleid**

### ***Verwerking persoonsgegevens***

Befine 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 aanvangen 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 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 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 toezichthouders. 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.

## **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

## **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## **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 ertoe leiden dat u een klacht heeft.

### ***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de klachtencoördinator van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt



dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

#### ***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 89 99

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 088 – 180 52 52

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

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

## **Lidmaatschappen en registraties**

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 Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Befine is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006531. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

#### ***Klachteninstituut Financiële Dienstverlening***

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Befine is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.003656. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### ***Kamer van Koophandel***

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 58411917.

## **Aansprakelijkheid**

Befine is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Befine 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 Befine 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.befine.nl](http://www.befine.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.