

## Dienstenwijzer

Biemans B.V.  
Makelaardij O.G. en Assurantiën

Heuvel 4  
4901 KC Oosterhout  
Postbus 44  
4900 AA Oosterhout  
Telefoon: 0162-472950  
Telefax: 0162-423713

Website: [www.biemansmakelaardij.nl](http://www.biemansmakelaardij.nl)  
e-mail: [info@biemansmakelaardij.nl](mailto:info@biemansmakelaardij.nl)



Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het adviseren en/of bemiddelen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

### Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een 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) tot stand te brengen. 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.

### Toezichthouder AFM

De Autoriteit Financiële Markten, hierna AFM, houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010518. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Onze dienstverlening

Biemans B.V. is adviseur en bemiddelaar op het gebied van makelaardij, verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de



desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

### **Onze relatie met aanbieders:**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden adviseurs en bemiddelaars. Biemans kan in vrijheid producten van verzekeraars en geldverstrekkers adviseren. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering of financiële dienst bij al deze instellingen offertes op te vragen. Wij selecteren daarom die instellingen die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Wij doen zaken met circa 50 verzekeraars en financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Biemans B.V. kan verzekeringen onderbrengen bij Biemans Assuradeuren B.V. als gevolmachtigde voor DAS, ARAG Rechtsbijstand, ASR, Delta Lloyd, Nationale Nederlanden, Monuta en Reaal. Dit houdt in dat wij tot de 400 kantoren van Nederland behoren, die zelf namens de verzekeraar de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Dat stelt ons in staat om voorwaarden en premiestelling op onze eigen klantenkring af te stemmen. Wij voeren een eigen Biemans Particulier en Zakelijk pakket. Aangezien Biemans als gevolmachtigde ook zelf de kwaliteit van polis- en schadebehandeling in handen heeft, zal ons eigen pakket voor veel relaties een goede oplossing vormen. Ook bij Biemans Assuradeuren B.V. bestaat geen verplichting om met hen zaken te doen.

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

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u. Wij verwachten dat u de juiste gegevens verstrekt. Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste informatie heeft verstrekt, kunt u uw recht op uitkering verliezen. Heeft u ergens anders verzekeringen lopen, stelt u ons daarvan dan op de hoogte. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Het is belangrijk dat u het ons meldt als uw persoonlijke of zakelijke situatie wijzigt. Dit om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen.

### **De premiebetaling**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden. Premies worden in principe per maand betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar of kwartaal te betalen. De korting van periodieke premiebetaling worden vooraf medegedeeld.

U kunt kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- 1) zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro.
- 2) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.



Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Extra kosten om uw premies te incasseren worden aan u in rekening gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een vooraf overeengekomen declaratie of een combinatie van beide.

### **Beloning op basis van provisie**

Onze beloning kan onderdeel van de premie zijn die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### **Beloning op basis van declaratie**

In plaats van provisie, kunnen wij met u een vast of variabel tarief overeenkomen voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren (variabel) of via een standaardtarief (vast). Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. 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 tijdig op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

### **Beloning op basis van declaratie én provisie.**

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### **De beloning van onze medewerkers**

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

### **Aanvullende beloningsinformatie**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen aan u kenbaar te maken, indien u hierom verzoekt. Deze provisie is veelal een percentage van de premie die u betaalt. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het soort financiële product dat u afsluit.

### **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.



### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij verzoeken u om in dat geval uw klachten elektronisch of schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Dan kunnen wij er iets aan doen en samen tot een oplossing komen.

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door Biemans, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie van Biemans B.V. De directie zal uw klacht opnieuw nauwkeurig beoordelen. Zodra uw klacht bij ons binnen is, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Voeg, indien mogelijk, kopieën bij van:

- eerder correspondentie met Biemans.
- overige stukken die het probleem verduidelijken.

De duur van het onderzoek is afhankelijk van de aard van uw klacht. Als de behandeling langer duurt, krijgt u hierover bericht. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006900.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht de relatie met ons te beëindigen zonder opgaaf van reden. U kunt uw verzekeringsmaatschappij vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur. Ook Biemans kan er voor kiezen niet langer zaken met u te doen. Uw lopende verzekeringen blijven in zo'n geval in stand. Biemans behartigt uw zaken tot een ander intermediair de zorg overneemt.