Algemene dienstenwijzer

Baloise

Versie 3

Algemene dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer leest u wie wij zijn, wat ons producten en diensten zijn, en andere informatie met betrekking tot onze producten. Baloise wordt rechtstreeks aangeboden via de website www.baloise.nl

Wie zijn wij

Baloise is een handelsnaam van het bijkantoor Nederland van Baloise Belgium nv. Wij maken deel uit van de Helvetia Baloise Group.

Gegevens Baloise Belgium nv

- Adres: Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen (Berchem), België
- Ondernemingsnummer: (BTW BE) 0400.048.883
- Erkenningsnummer: 0096 bij de Nationale Bank van België (als toezichthouder)

Gegevens Baloise Belgium nv bijkantoor Nederland:

- Postadres: Industrieweg 20, 4153 BW Beesd
- Telefoon: +31 (0)88 999 37 00 | E-mail: info@baloise.nl
- IBAN: NL32ABNA0559215460 | BIC: ABNANL2A
- Kamer van Koophandel nummer: 11026857
- AFM nummer: 12047450

Het bijkantoor is sinds 1993 actief op de Nederlandse markt. Wij zijn lid van het Verbond van Verzekeraars, de Nederlandse brancheverenigingen geregistreerd bij de De Nederlandsche Bank. Wij hebben een vergunning voor het adviseren en aanbieden van ongevallenverzekeringen, voertuig cascoverzekeringen, aansprakelijkheid motorrijtuigen en rechtsbijstandsverzekeringen.

Bereikbaarheid

U kunt op de volgende wijze contact opnemen:

Baloise

- Bezoekadres: Industrieweg 20, 4153 BW Beesd
- Telefoon: 088 999 37 00
- Website: www.baloise.nl

Email:

- Algemeen & incasso: info@baloise.nl
- Offerte & polisbeheer: polis@baloise.nl
- Schade: schade@baloise.nl
- Compliance: compliance@baloise.nl
- Klachten: klachten@baloise.nl

Op werkdagen zijn wij bereikbaar van 8:30 tot 17:30 uur. Baloise is aangesloten bij een alarmcentrale, wat betekent dat u bij schade altijd 24 uur per dag persoonlijk te woord wordt gestaan wanneer u telefonisch contact met ons opneemt op telefoonnummer 020 651 56 55.

Onze diensten

Op onze website, www.baloise.nl , heeft u de mogelijkheid om zelf berekeningen te maken, verzekeringen af te sluiten, wijzigingen door te geven en schades te melden. Wij bieden hierbij geen advies, dit valt onder het zogenaamde "Execution only" principe.

Execution only

Wanneer u via onze website een verzekering afsluit, is er geen sprake van advies. Het is belangrijk dat u zelf de specificaties van het product doorneemt en nagaat of dit product aansluit bij uw behoeften. Meer informatie over het execution only beleid vindt u op onze website: www.baloise.nl/execution-only-disclaimer/.

Schades kunt u melden via de website, per e-mail, telefonisch of per post. Wij zorgen ervoor dat uw schade in samenwerking met uw dealer of schadeherstelbedrijf wordt afgehandeld.

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit de zelfstandig gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

Wilt u liever advies

Als u advies wenst over dekking, voorwaarden of andere zaken, neem dan gerust contact met ons op via telefoonnummer 088 999 37 00 of via e-mail op polis@baloise.nl. Wij adviseren alleen over de verzekeringen van Baloise.

Privacy

In het kader van onze werkzaamheden beschikken wij over persoonsgegevens van u als klant. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Wanneer u een verzekering aanvraagt, hebben wij uw persoonsgegevens nodig, waaronder uw naam, adres en geboortedatum. Daarnaast registreren we gegevens over uw computer of mobiele apparatuur en verzamelen we informatie over uw gebruik van onze website. Dit gebeurt door middel van cookies die op uw apparaten worden geplaatst.

Voor hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en wat u kunt doen als u bepaalde gegevens niet wilt verstrekken of ontvangen verwijzen wij u naar het privacy statement op onze website www.baloise.nl/privacy-statement/. Ons cookiebeleid vindt u ook op onze website www.baloise.nl/cookies/.

Wat verwachten wij van u

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening, maar wij verwachten ook enkele zaken van u. In de eerste plaats is het belangrijk dat u juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Indien bij schade blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, kan het zijn dat wij, op basis van de verzekeringsvoorwaarden, gerechtigd zijn om de schade niet of niet volledig te vergoeden.

Daarnaast dient u ons op de hoogte te stellen van wijzigingen in uw persoonlijke situatie of in de verzekerde zaken, zoals bijvoorbeeld de verkoop van uw motorrijtuig. Wij verzoeken u ook om de gegevens in de ontvangen documenten zorgvuldig te controleren en eventuele onjuistheden direct aan ons door te geven.

Hoe wordt Baloise beloond?

Baloise hanteert in haar premies een opslag voor het schaderisico, de operationele werkzaamheden en een normale winstmarge. Baloise kan de verzekeringspremie laag houden doordat we in een eenvoudig pand zitten, normale salarisen uitbetalen en ver geautomatiseerd zijn. De premie die u betaalt, is inclusief alle kosten en opslagen en assurantiebelasting. Als u zelf uw verzekeringen aanvraagt, muteert of beëindigt, worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Als u ervoor kiest om de aanvraag, mutatie of beëindiging door een van onze medewerkers te laten verwerken (door telefonische, elektronische of schriftelijke opdracht), dan brengen we daar administratiekosten voor in rekening bovenop de te betalen premie.

Beloningsbeleid Baloise

De AFM (Autoriteit Financiële Markten) en DNB (De Nederlandse Bank) houden in Nederland toezicht op het beloningsbeleid van financiële ondernemingen. Dit heeft zijn weerslag gekregen in het Besluit beheerst beloningsbeleid dat het Ministerie van Financiën op 1 januari 2014 in werking heeft laten treden. Ons beloningsbeleid kunt u vinden op www.baloise.nl/beloningsbeleid-nederland

Beeindiging van uw verzekering

U hebt het recht om uw verzekering online op elk moment te beëindigen en over te dragen aan een andere verzekeraar. Ook wij kunnen, onder strikte voorwaarden, het recht nemen de relatie met u te beëindigen. In de voorwaarden leest u hier meer over.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

Bel ons op!
Wij zijn elke werkdag bereikbaar tussen 8:00 en 17:30 uur op telefoonnummer 088 999 37 00. Als u ons belt dan kunt u uw ongenoegen aan onze medewerker vertellen. Zij nemen uw klacht serieus en horen graag van u hoe zij u kunnen helpen. Komt u er toch niet uit en blijft u ontevreden?

Mail of schrijf uw ongenoegen aan:

Baloise
t.a.v. Klachtenbureau
Industrieweg 20, 4153 BW Beesd
Klachten@baloise.nl

Naast uw klacht vernemen wij graag van u welke oplossing u van ons wenst.
Ons klachtenbeleid vindt u terug op onze website: www.baloise.nl/klachten/.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?
U ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. In de bevestiging staat welke stappen worden gezet om uw klacht te beoordelen. Indien nodig wordt contact met u opgenomen om u in de gelegenheid te stellen uw klacht en gewenste oplossing te verduidelijken.
Uw klacht wordt opgepakt door een medewerker van het Klachtenbureau. Deze medewerker is niet betrokken geweest bij datgene waarover u klaagt. U mag ervan uit gaan dat er serieus en met een frisse blik naar uw klacht wordt gekeken.

Wanneer krijgt u antwoord op uw klacht?
Wij streven ernaar om klachten binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht af te ronden. Als de klacht ingewikkelder is en nader onderzoek vergt, laten wij u dat weten en vertellen wij u hoe lang wij nodig denken te hebben en waarom dat is. Wij willen u echter niet onnodig lang laten wachten en trachten de ingewikkelde klachten binnen 12 weken af te ronden. Indien dat niet lukt, ontvangt u daarover uiteraard weer bericht van ons. Wij zullen u van de voortgang van de behandeling van de klacht op de hoogte houden.

Wat voor antwoord krijgt u?
Als wij uw klacht hebben afgerond, ontvangt u een bericht waarin ons besluit staat met een toelichting op dat besluit. Indien wij een fout hebben gemaakt dan vertellen wij dat en herstellen wij de fout, en zullen wij tevens actie ondernemen om te voorkomen dat deze fout opnieuw gemaakt gaat worden.

Wat als u het niet eens bent met het besluit?

Het is mogelijk dat wij u klacht beargumenteerd afwijzen. Als u het daar niet mee eens bent dan kunt u zich wenden tot: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Als u dat van plan bent dan moet u er rekening mee houden dat u dat moet doen binnen 3 maanden na ontvangst van ons besluit. Als de Stichting een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan wordt dat deel van de klacht doorverwezen naar de Tuchtraad Verzekeraars. De Stichting informeert u hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is.

Tuchtraad Verzekeraars

De Tuchtraad Verzekeraars houdt toezicht op het gedrag van verzekeraars. Zij toetst klachten op basis van bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.
Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad hun klacht neerleggen. Het Kifid kan tuchtklachten doorverwijzen naar de Tuchtraad. De Tuchtraad beoordeelt of een klacht gegrond is of niet. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad straf opleggen. Een straf kan variëren van een waarschuwing tot een berisping. Maar bijvoorbeeld ook het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond advies geven over het nemen van maatregelen tegen een verzekeraar. Zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een snelle en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Kifid, wel zelf een klacht indienen bij de Tuchtraad.

Wilt u meer informatie? Raadpleeg het reglement van de Tuchtraad op tuchtraadverzekeraars.nl.

U kan ook naar de rechter

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de rechter in Amsterdam, Rotterdam, Zwolle of Arnhem.

Let op: Als u direct naar de rechter stapt, dan kunt u daarna niet meer naar de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Als u naar de rechter gaat, kost dat geld; bemiddeling door de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is (grotendeels) gratis.