

# Algemene dienstenwijzer

Geachte heer, mevrouw,

De financiële bedrijfstak hecht aan goede voorlichting en kwaliteit. Ook Baloise vindt het daarom van belang u goed van te voren te informeren via deze dienstenwijzer. Tevens omdat wij onze producten rechtstreeks aanbieden via onze website [www.baloise.nl](http://www.baloise.nl) vinden wij het belangrijk dat u weet wie wij zijn en wat onze dienstverlening inhoudt.

## Wie zijn wij

Baloise Insurance is een verzekeraar met een rijke historie. We komen oorspronkelijk uit Zwitserland, hebben ruim 150 jaar ervaring en denken graag verder dan andere verzekeraars. In Nederland zijn we sinds 1993 actief als onderdeel van het Belgische Baloise Belgium NV. Baloise Belgium NV is onderdeel van de Zwitserse Baloise Group. Baloise Holding is beursgenoteerd via de Zwitserse aandelen beurs (De Swiss Exchange). In Nederland zijn we een relatief nieuwe speler op de verzekeringsmarkt (vanaf 1993) maar we zijn al sinds 1863 een sterke en betrouwbare financiële dienstverlener. In Nederland bieden we verzekeringen aan onder de vergunning van Baloise Belgium NV en zijn we geregistreerd bij De Nederlandsche Bank als bijkantoor. Wij hebben een vergunning voor het aanbieden van de volgende verzekeringen:

- Ongevallen verzekeringen.
- Voertuig casco verzekeringen.
- Aansprakelijkheid motorrijtuigen.

Tevens zijn wij aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars, de Nederlandse branchevereniging.

Wij zijn gevestigd op de Stationsweg 2, 4153 RD te Beesd.

## Onze diensten

Op onze website kunt u zelf berekeningen maken en verzekeringen afsluiten. Ook kunt u via de website wijzigingen doorgeven, schades melden en andere zaken regelen. Via onze website adviseren wij u hierbij niet. Voor advies moet u zelf contact met ons opnemen via de telefoon 088-9993700 of via email [info@baloise.nl](mailto:info@baloise.nl). Wij adviseren u alleen over verzekeringen die worden aangeboden door Baloise. Voor een overzicht van de verzekeringen die u bij ons kunt afsluiten verwijzen wij u naar [www.baloise.nl](http://www.baloise.nl). U kunt ook telefonisch een verzekering bij Baloise Insurance afsluiten, dan wel gevolgd door een papieren aanvraagformulier die u zelf nog moet invullen en ondertekenen. Bij schade kunt u via de website, per E-mail, telefonisch of per post uw schade melden. Baloise Insurance handelt uw schade in samenwerking met de schadeherstelbedrijven voor u af.

## Execution Only

Als u via onze website een verzekering afsluit dan is er geen sprake van advies. We noemen dit 'execution only' dienstverlening. Bij execution only is het van belang dat u zelf kennis neemt van de specificaties van het product en een overweging maakt of dit product bij uw behoefte past.

Wilt u toch advies over dekking, voorwaarden of andere zaken, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

## Hoe kan Baloise Insurance Nederland u ondersteunen

- Assisteren, informeren en adviseren bij het aanvragen van de verzekering, welke ook telefonisch afgesloten kan worden.
- Het archiveren van alle stukken die betrekking hebben op uw polis in een persoonlijk dossier.
- Het behandelen van een onder de verzekering gedekte schade.  
Ingeval van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen maatregelen namens u worden getroffen die noodzakelijk zijn om de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## Privacy

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over uw persoonsgegevens van u als klant. Deze persoonsgegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.

Als u bij ons een verzekering aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Dit is informatie die te maken heeft met uw persoonlijke situatie, bijvoorbeeld uw leeftijd, adres of geboortedatum. Daarnaast leggen we gegevens over uw computer of mobiele apparatuur vast en verzamelen we informatie over uw gebruik van onze website. Dit doen we door cookies te plaatsen op uw computer of mobiele apparatuur. Hieronder leest u hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en wat u kunt ondernemen als u bepaalde informatie niet wilt geven of ontvangen.

## Persoonsgegevens

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

1. Beoordeling voor het sluiten van het contract;
2. Verwerking bij de uitvoering van het contract om polissen en schadegevallen te behandelen;
3. Verwerking om de wet na te leven;
4. Diverse verwerkingen in de context van klantenbeheer en beheer van verzekeringen;
5. Statistische verwerkingen.

De persoonsgegevens die wij van u verzamelen om doeleinden 1,2,4 en 5 te realiseren zijn van belang bij de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst. Daarnaast worden uw persoonsgegevens verzameld teneinde aan wettelijke verplichtingen, doeleinde 3, te voldoen.

Om uw persoonsgegevens te gebruiken voor onze marketingactiviteiten wordt uw toestemming gevraagd op het moment dat u een verzekering online of middels het aanvraagformulier bij ons afsluit.

In het geval u lichamelijke schade heeft opgelopen bij een ongeval, kunnen wij u om uw medische gegevens vragen met betrekking tot de lichamelijke schade. Hiervoor vragen wij om u toestemming, dit doen wij door middel van een toestemmingsformulier.

Wij behandelen uw persoonsgegevens zorgvuldig. We doen dit volgens de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Wilt u meer weten over deze gedragscode, dan kunt u een folder hierover bij ons opvragen. De hele tekst van de gedragscode kunt u lezen op de website van het Verbond van verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt deze ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag.

### Indirect verkregen persoonsgegevens

Om onnodige risico's te voorkomen en fraude tegen te gaan, vragen we (indien aanwezig) indirect persoonsgegevens over u op bij de Stichting Centrale Informatie Systeem (CIS). Meer weten over Stichting CIS? [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### Informatie aan derden

De door u verstrekte informatie wordt niet aan derden ter beschikking gesteld, tenzij dit voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst noodzakelijk is. De derden waarmee persoonsgegevens gedeeld kunnen worden zijn: (letsel)schade afhandelaars, financiële instellingen (incasso), softwareleveranciers en rechtsbijstandverleners.

### Bewaartermijn

Wij bewaren uw persoonsgegevens tijdens de gehele looptijd van de verzekering. Na beëindiging van uw verzekeringsovereenkomst worden uw persoonsgegevens nog 10 jaar bewaard, om aan onze wettelijke verplichting te voldoen. Na het verstrijken van deze 10 jaar worden uw persoonsgegevens uit het proces en systeem gehaald. Indien uw persoonsgegevens voorkomen in een lopend schadedossier worden uw persoonsgegevens 10 jaar na het sluiten van het laatste schadedossier uit het proces en systeem gehaald.

### Uw rechten

Op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u de volgende rechten:

- recht op informatie;
- recht op toegang inzage van uw persoonsgegevens;
- recht op rectificatie;
- recht om vergeten te worden;
- recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens;
- recht bij automatische individuele besluitvorming;
- recht van bezwaar;
- recht om uw toestemming in te trekken;
- recht om klacht in te dienen.

Wilt u gebruik maken van uw rechten dan kunt u contact met ons opnemen via [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl). Voordat wij uw verzoek in behandeling kunnen nemen vragen wij u om u zelf te identificeren.

### Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke en Data Protection Officer

Heeft u vragen en/of opmerkingen over uw privacy, dan kunt u contact opnemen met de verwerkingsverantwoordelijke of onze Data Protection Officer.

#### *Verwerkingsverantwoordelijke:*

Baloise Belgium N.V. vestiging Nederland  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd

E-mail: [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl)

*Data Protection Officer*

Baloise Belgium N.V. Nederland  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd

E-mail: [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl)

Zie ook het complete privacy statement op de website <https://www.baloise.nl/privacy-statement/>

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

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat wij, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, gerechtigd zijn bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, waaronder bijvoorbeeld verkoop van uw auto, verwachten wij van u dat u dit doorgeeft.

Wij vragen u de gegevens in de ontvangen stukken altijd zorgvuldig te controleren op juistheid en onjuistheden direct door te geven.

### **De premie**

De premie dient in principe per maand te worden voldaan. U kunt bij Baloise kiezen om vooruit te betalen in de volgende termijnen:

- Per jaar (geen toeslag op de premie)
- Per half jaar (termijntoeslag van 3%)
- Per kwartaal (termijntoeslag van 4%)
- Per maand (termijntoeslag van 5%)

U kunt per maand betalen als u ons toestaat automatisch te incasseren. Het is belangrijk, dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kunnen wij weigeren schade te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, neem dan tijdig contact op, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

### **Bereikbaarheid en bedrijfsgegevens**

**Baloise Insurance Belgium NV / vestiging Nederland, Stationsweg 2, 4153 RD BEESD**

Tel: 088 9993700

E-mail:

Offerte/polis: [polis@baloise.nl](mailto:polis@baloise.nl)

Schade: [schade@baloise.nl](mailto:schade@baloise.nl)

Incasso: [finbox@baloise.nl](mailto:finbox@baloise.nl)

Algemeen: [info@baloise.nl](mailto:info@baloise.nl)

Compliance: [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl)

Klachten: [klachten@baloise.nl](mailto:klachten@baloise.nl)

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

ABN-AMRO: 55.92.15.460  
IBAN: NL32ABNA0559215460  
Handelsregister : 11026857

Hoofdkantoor  
Maatschappelijke Zetel Antwerpen  
Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen  
(Berchem) België  
Tel: +32 (0)3 247 21 11  
Fax: +32 (0)3 247 27 77  
[info@baloise.be](mailto:info@baloise.be)

Baloise Insurance is de handelsnaam van Baloise Belgium nv, een verzekeraar actief in België. De maatschappelijke zetel van Baloise Insurance is gelegen aan City Link, Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen. Baloise Insurance wordt geïdentificeerd aan de hand van het ondernemingsnummer (BTW BE) 0400.048.883 en het erkenningsnummer 0096 bij de Nationale Bank van België (als toezichthouder). met erkenningsnummer 0096 bij de Nationale Bank van België met FSMA-nr. 24.941 A. RPR Antwerpen  
BTW BE 0400.048.883  
IBAN: BE31 4100 0007 1155  
BIC: KREDBEBB  
Lid van de Baloise Groep

**Met Nederlands bijkantoor vestiging Nederland, postbus 45, 4153 ZG Beesd. (kamer van koophandel 11026857 / AFM nummer 12047450)**

Behoudens op feestdagen zijn wij op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9:00 uur tot en met 17:00 uur. Baloise Insurance is aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u bij schade altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt. Wijzigingen kunt u zowel schriftelijk als telefonisch aan ons doorgeven.

### Hoe wordt Baloise beloond?

Baloise hanteert in haar premies een kostenopslag voor haar operationele werkzaamheden, een opslag voor het schade-risico en natuurlijk ook een opslag voor een normale winstmarge. Baloise Nederland kan haar kosten laag houden doordat we niet een pand met marmeren vloeren huren of bezitten, een gewoon salaris aan onze medewerkers uitbetalen en onze bureaus en stoelen zijn ook van een bescheiden formaat. Daarnaast zijn we ver geautomatiseerd waardoor wij onze operationele kosten zo laag mogelijk kunnen houden. Hierdoor kunnen wij onze premie zo laag mogelijk houden. De premie die u betaalt is inclusief alle kosten en opslagen en inclusief de assurantiebelasting die de belastingdienst ons oplegt bij u in rekening te brengen. Als u zelf uw verzekeringen aanvraagt en/of muteert of beëindigt via onze website <https://account.baloise.nl/baloise/inloggen> zullen wij daar geen administratiekosten voor in rekening brengen. Als u er voor kiest om de aanvraag en/of mutatie en/of beëindiging door één van onze medewerkers te laten verwerken (door telefonische, E-mail of schriftelijke opdracht), dan brengen we daar administratiekosten voor in rekening bovenop de te betalen premie. Op onze website staat een actueel overzicht van deze administratiekosten en kunt u nazien welke administratiekosten wij voor welke administratieve handeling in rekening brengen. Als wij u adviseren of informeren, dan hoeft u daar geen extra kosten voor te betalen.

## Beheerst beloningsbeleid Baloise Insurance

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.

In ons beloningsbeleid gaan we uit van marktconforme salarissen welke jaarlijks worden getoetst aan de standaarden in de financiële sector. De vaststelling van de hoogte van het salaris vindt intern plaats. Het salaris wordt vastgesteld op basis van opleiding en ervaring en werkt het nemen van risico's niet in de hand. Voor alle medewerkers gelden de volgende gedragseisen: integer, professioneel en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

## Beëindiging van uw verzekering

U hebt het recht om uw verzekering online op elk moment te beëindigen en over te dragen aan een andere verzekeraar. In de bij uw verzekering behorende polisvoorwaarden leest u hier meer over.

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 09:00 en 17:00 uur op telefoonnummer 088 999 3700. 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 Belgium N.V. Nederland  
t.a.v. Klachtenbureau  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd  
klachten@baloise.nl

Naast uw klacht vernemen wij graag van u welke oplossing u van ons wenst.

Als u wilt, kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. In het formulier verzoeken wij u om gegevens te vermelden waardoor het voor ons gemakkelijker wordt om uw klacht te behandelen. Het formulier staat op de website: <https://www.baloise.nl/service-contact/heeft-u-een-klacht/>

### *Hoe wordt mijn klacht behandeld?*

U ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging 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

U kunt ook de Tuchtraad Financiële Dienstverlening inschakelen. Zij kijken of wij juist hebben gehandeld.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Als u dat van plan bent dan moet u er rekening mee houden dat u dat doet binnen 3 maanden na ontvangst van ons besluit op uw klacht.

U kunt ook met uw klacht naar de rechter in Amsterdam, Rotterdam, Zwolle of Arnhem stappen.

Met vriendelijke groet,

Baloise Belgium N.V. Nederland  
Stationsweg 2, 4153 RD BEESD