



BusinessCare & Insurance
Risiko- en verzuimmanagement








PrivateCare & Insurance
Voordelig en uitstekend verzekerd

DIENSTENWIJZER



Inhoud

Dienstenwijzer	3
1 Wie zijn wij?	3
1.1 Onze adres- en contactgegevens	4
1.2 Bereikbaarheid	4
2 Waaruit bestaat onze dienstverlening?	4
3. Onze werkwijze	6
3.1  Risico-inventarisatie	6
3.2  Risicoanalyse	6
3.3  Adviesrapportage	6
3.4  Risicobehandeling	7
3.5  Monitoring	7
4 Adviesvrijheid	7
5 Kwaliteitsbewaking	7
6 Onze beloning	7
6.1 Consultancy-activiteiten	8
6.2 Advies en bemiddelingsactiviteiten	8
6.3 Online dienstverlening	8
7 Wat wij van u vragen	8
7.1 Juiste en volledige informatie	8
7.2 Wijzigingen doorgeven	8
7.3 Informatie lezen	9
7.4 Schade melden	9
8 Privacy	9
9 Aansprakelijkheid	9
10 Wat te doen indien u een klacht heeft?	9
10.1 Maak eerst de klacht kenbaar aan ons	9
11 Beëindiging relatie	10
12 Lidmaatschappen en registraties	10



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeel en uitstekend verzekerd

12.1 Toezicht	10
12.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)	10
12.3 Kamer van Koophandel	10
13 Vragen?	10



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeelig en uitstekend verzekerd

Dienstenwijzer

Hartelijk welkom bij BusinessCare & Insurance en PrivateCare & Insurance.

In deze dienstenwijzer maakt u kennis met ons bedrijf

Naast algemene informatie treft u specifieke informatie aan wat u als klant van ons mag verwachten.

We vertellen u wie wij zijn, hoe we werken, hoe wij worden beloofd en bij welke instanties wij zijn aangesloten, zodat u weet waar u aan toe bent als we u als klant mogen verwelkomen.

Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 1 juli 2013.

De informatie in deze dienstenwijzer kan wijzigen. De meest actuele informatie treft u steeds aan op onze websites, www.businesscare-insurance.nl en www.privatecare-insurance.nl

1 Wie zijn wij?

BusinessCare & Insurance B.V. handelt tevens onder de handelsnaam PrivateCare & Insurance.

Daarnaast werkt BusinessCare & Insurance B.V. als franchisegever samen met gerenommeerde [advieskantoren](#), die eveneens handelen onder de namen BusinessCare & Insurance en PrivateCare & Insurance. Door onderlinge betrokkenheid en het continu delen van kennis, zorgen we er gezamenlijk voor dat al onze relaties kunnen rekenen op een optimale dienstverlening.

Het onderscheid in de gehanteerde handelsnamen is gelegen in de verschillende aandachtgebieden:



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement

BusinessCare & Insurance is een gespecialiseerde dienstverlener voor bedrijven en instellingen op het gebied van risico- en verzuimmanagement, employee benefits en verzekeringen.

Uit onderzoek van het TNS NIPO blijkt dat bedrijven en instellingen bedrijfsrisico's onderschatten en deze onvoldoende in kaart brengen, met alle (on)voorstelbare gevolgen van dien.

BusinessCare & Insurance heeft hiervoor de BusinessRisk Indicator en de PersonnelRisk Indicator ontwikkeld.

Beide Risk Indicators bieden u praktische methoden van risicomanagement om uw bedrijfsrisico's duidelijk neer te zetten en onder controle te houden.

De BusinessRisk Indicator richt zich op de traditionele zakelijke bedrijfsrisico's en de PersonnelRisk Indicator ziet op bedrijfs- en werknemersrisico's die samenhangen met zieke- en arbeidsongeschikte medewerkers.

Met onze Risk Indicators maken wij een uitgebreide risico-inventarisatie en risicoanalyse van uw bedrijfsrisico's, voorzien van een onafhankelijk advies en gepresenteerd in een overzichtelijke rapportage waar u direct mee aan de slag kunt.



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voorordelig en uitstekend verzekerd



PrivateCare & Insurance
Voorordelig en uitstekend verzekerd

PrivateCare & Insurance is voor u het juiste adres voor al uw particuliere verzekeringen. We hebben een aparte website ingericht, www.privatecare-insurance.nl, waar u online verzekeringen tegen zeer scherpe premies kunt afsluiten. U vindt op deze site alle belangrijke particuliere verzekeringen van gerenommeerde verzekeraars, waar u via rekenmodules zelf de premies kunt berekenen en de verzekeringen van uw keuze direct kunt afsluiten. Bovendien krijgt u toegang tot uw eigen digitale polismap. Overzichtelijk en geen zoektocht meer naar uw verzekeringen of polisvoorwaarden. Ook het melden van een schade of het doorgeven van wijzigingen, bijvoorbeeld bij verhuizing of de aanschaf een nieuwe auto, regelt u makkelijk zelf via uw digitale polismap!

1.1 Onze adres- en contactgegevens

Hoofdkantoor

Herenstraat 43A, 2282 BP, Rijswijk (zh)
Telefoonnummer: +31 (0)70 8910961
E-mailadres: info@bc-insurance.nl

Advieskantoren

Voor de adres- en contactgegevens van onze advieskantoren klik [hier](#).

Websites

www.businesscare-insurance.nl en www.privatecare-insurance.nl

1.2 Bereikbaarheid

U bent van harte welkom op één van onze kantoren. Op werkdagen zijn wij geopend van 09.00 uur tot 17.00 uur. Buiten deze kantoortijden zijn we u uiteraard ook graag van dienst. U kunt hiervoor een afspraak maken.

Voor noodgevallen buiten kantooruren kunt u het mobiele nummer van uw adviseur bellen.

2 Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Onze dienstverlening kenmerkt zich door een sterke persoonlijke benadering en richt zich op het uitbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. U kunt hierbij rekenen op een hoge mate van betrokkenheid en vakbekwaamheid. Service is voor ons vanzelfsprekend.

We bieden u een breed dienstenpakket voor het beheersbaar maken en houden van uw financiële risico's. Onze dienstverlening richt zich zowel op bedrijven en instellingen als op particulieren en omvat zowel de advisering, bemiddeling en de nazorg van de overeengekomen diensten.

Naast specifieke dienstverlening met betrekking tot risicomanagement, hetgeen het best kan worden gedefinieerd als het op basis van risico- en verzuimbeleid inzichtelijk en beheersbaar maken en houden van bedrijfsrisico's, met als doel de continuïteit en de vermogenspositie van het bedrijf of de instelling te



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeel en uitstekend verzekerd

beschermen tegen minimale risicokosten, zijn wij ook onze particuliere relaties graag van dienst bij het maken van de juiste keuze. Gemak en eenvoud kunnen hierbij voor u centraal staan.

Zo kunt u als particulier 24 uur per dag en 7 dagen in de week gebruik maken van onze online dienstverlening.

Kiest u voor online dienstverlening dan verstrekken wij u geen advies.

Omdat u deze verzekeringen zonder advies of ondersteuning van een financieel adviseur volledig zelf afsluit, is er volgens de Wet financieel toezicht (Wft) sprake van “execution only”.

Let op:

Als u kiest voor execution only aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid voor de door u afgesloten verzekering(en). Wij wijzen er nadrukkelijk op dat u het risico loopt wanneer een schade niet wordt vergoed, bijvoorbeeld als gevolg van een verkeerde productkeuze, of bijvoorbeeld als gevolg van fouten die u heeft gemaakt bij het invoeren van uw aanvraag.

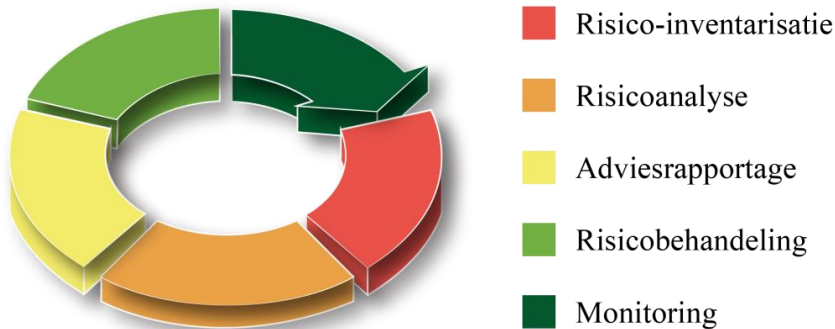
Heeft u toch meer behoefte aan persoonlijk advies, dan kunt u ons bellen of langskomen op één van onze kantoren.



3. Onze werkwijze

Elke klant is voor ons bijzonder en uniek. Wat wij precies voor u kunnen betekenen hangt volledig af van uw specifieke situatie, wensen en omstandigheden.

In het algemeen hanteren wij de navolgende werkwijze bij onze dienstverlening:



3.1 Risico-inventarisatie

Bij de eerste kennismaking zullen wij u uiteraard volledig informeren over onze onderneming en onze dienstverlening, waarna wij een inventarisatie maken van uw persoonlijke situatie en/of uw bedrijf. Wij inventariseren uw wensen en doelstellingen en stellen vast welke risico's u wel en niet zelf wenst te dragen en de eventuele beheersmaatregelen die u heeft getroffen.

3.2 Risicoanalyse

De geïnventariseerde gegevens worden door ons geanalyseerd en getoetst aan uw wensen, doelstellingen en de bestaande voorzieningen. Mogelijke hiaten worden in kaart gebracht.

Wellicht heeft u al gekozen voor het (gedeeltelijk) verzekeren van bepaalde risico's. In dat geval beoordelen wij de bestaande verzekeringen op de navolgende punten:

- Noodzaak van deze verzekeringen, dan wel of er een andere oplossing mogelijk is;
- Marktconformiteit van de premie;
- Marktconformiteit van de voorwaarden;
- Overlapping van dekking in verschillende verzekeringen;
- Voldoende samenhang tussen de soort verzekeringen en de verzekeraar(s) die eenzelfde evenement dekken, waardoor voordelen die (keten)integratie kan bieden optimaal worden benut, zowel met betrekking tot voorwaarden als efficiënte schadeafhandeling;
- Ontbreken van specifieke dekkingen en/of verzekeringen, die noodzakelijk zijn omdat de risico's te groot zijn om zelf te kunnen dragen.

3.3 Adviesrapportage

Op basis van de inventarisatie en de analyse informeren wij u over onze bevindingen.

Uiteraard ontvangt u van ons een advies met betrekking tot de door ons voorgestane oplossingsrichtingen.



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeel en uitstekend verzekerd

3.4 Risicobehandeling

Wanneer u onze analyse en adviezen deelt, zijn wij meer dan bereid daar met u concreet invulling aan te geven. U kunt ons aanstellen als uw adviseur.

Het spreekt vanzelf dat een definitieve keuze voor een bepaalde oplossing aan u is.

Rekening houdend met uw bestaande beheersmaatregelen, de lopende assurantieportefeuille en uw keuze voor de oplossingsrichting, zullen wij op een adequate wijze zorg dragen voor:

- Implementatie van de gekozen oplossing
- Het dagelijkse onderhoud van uw portefeuille

U kunt er op rekenen dat wij niet alleen de actuele zaken voor u zullen regelen, maar u tevens periodiek en proactief informeren over de essentiële ontwikkelingen.

3.5 Monitoring

Vanzelfsprekend kunt u er op rekenen dat wij u blijvend ondersteunen en begeleiden na implementatie van de gekozen oplossing. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u door veranderingen in uw onderneming of in uw persoonlijke situatie wijzigingen wenst aan te brengen, maar ook ten gevolge van bijvoorbeeld wetswijzigingen die voor u van belang zijn en waar wij u op zullen attenderen. We zullen er voor zorgen dat uw risico's goed gemanaged worden en blijven aansluiten bij uw bedrijf of uw persoonlijke omstandigheden.

4 Adviesvrijheid

Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om financiële producten bij bepaalde financiële instellingen onder te brengen. We adviseren “best offer”, derhalve het product of de dienst die het best bij u past. We werken met speciale vergelijkingsprogramma's, die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

5 Kwaliteitsbewaking

Een van de belangrijkste pijlers voor een goede dienstverlening is deskundigheid. Vanzelfsprekend zijn wij in het bezit van de wettelijk verplicht gestelde vergunningen en diploma's. Door middel van permanente educatie zorgen we er voor dat onze kennis altijd actueel is.

6 Onze beloning

Uiteraard maken wij bedrijfskosten om onze diensten te kunnen verlenen.

U kunt hierbij onder meer denken aan salarissen, huisvesting, automatisering, opleidingen, vergunningen etc. Het doorberekenen van bovenbedoelde kosten aan u is afhankelijk van de door u gekozen dienstverlening en de met u afgesproken vorm van beloning.



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voorrdelig en uitstekend verzekerd

6.1 Consultancy-activiteiten

Voor onze consultancy activiteiten werken wij met een vergoeding per uur. U krijgt vooraf een inschatting van het benodigde aantal uren en het door ons gehanteerde uurtarief. De hoeveelheid tijd die wij daadwerkelijk besteden aan het adviestraject, zoals hierboven onder het kopje “onze werkwijze” beschreven, zullen wij nauwgezet bijhouden en aan u rapporteren.

6.2 Advies en bemiddelingsactiviteiten

Onze beloning voor advies en bemiddelingsactiviteiten voor schade- zorg- en inkomensverzekeringen maakt onderdeel uit van de door u te betalen premie. Deze premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeraar. De betreffende verzekeraar draagt vervolgens een deel (lees: percentage) hiervan aan ons af als beloning (provisie) voor de door ons aan u geleverde dienstverlening, tenzij u vooraf met ons andere afspraken hierover heeft gemaakt. Het provisiepercentage is afhankelijk van de soort verzekering die wordt afgesloten.

Let op:

voor advies- en bemiddelingsactiviteiten voor zogenoemde “complexe producten” (bijvoorbeeld pensioen, levens- en beleggingsverzekeringen en de individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering) geldt vanaf 1 januari 2013, dat wij uitsluitend een vooraf overeengekomen vergoeding bij u in rekening brengen en derhalve geen beloning meer ontvangen van de verzekeraar. Zie voor nadere informatie de dienstverleningsdocumenten op onze websites.

Wij staan voor openheid, transparantie en duidelijkheid.
Voor de gebruikelijke provisiepercentages kunt u [hier](#) klikken.

6.3 Online dienstverlening

Ook indien u online en zelf (een) schade- zorg- en inkomensverzekering(en) afsluit ontvangen wij van de verzekeraar provisie, zoals hierboven is beschreven.

7 Wat wij van u vragen

Om uw belang zo goed mogelijk te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

7.1 Juiste en volledige informatie

Voor een goed advies zijn we volledig afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. We dienen over de juiste en volledige gegevens te beschikken. Indien u niet de juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt, kunnen wij u niet goed adviseren en bovendien loopt u bijvoorbeeld het risico dat verzekeraars uitkeringen weigeren, het contract verbreken of de overeenkomst niet erkennen.

7.2 Wijzigingen doorgeven

Wij vragen u ons altijd te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie of in uw bedrijf, die van invloed kunnen zijn op uw pakket aan financiële diensten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer u verandert van baan, huwt, fuseert of nieuwe bedrijfsactiviteiten opstart. Geef ook wijzigingen die betrekking hebben op uw verzekering(en) altijd aan ons door. Wanneer u zelf wijzigingen rechtstreeks aan de verzekeraar doorgeeft kunnen wij geen aansprakelijkheid accepteren voor de mogelijke gevolgen van deze wijziging(en).



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeelig en uitstekend verzekerd

7.3 Informatie lezen

Als klant ontvangt u informatie van ons. Dit kan schriftelijke informatie zijn maar ook informatie die wij aan u mailen of informatie die wij verstrekken op onze websites. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn aan u te sturen, maar het kan ook om informatie gaan, waarvan wij menen dat deze voor u van belang kan zijn.

Wij vragen u deze informatie zorgvuldig te lezen en ons zo nodig te raadplegen indien de betreffende informatie vragen bij u oproept. Hoewel wij alle polisdocumenten goed controleren verzoeken wij u dit ook te doen om vast te stellen of deze volledig zijn opgesteld conform uw wensen.

7.4 Schade melden

Voor een correcte en vlotte afwikkeling van een schade is het belangrijk dat u een schade zo snel mogelijk bij ons meldt. Vul daarom het schadeaanvraagformulier volledig in en stuur het naar ons op. Wij zorgen er dan voor dat uw claim bij de verzekeraar in behandeling wordt genomen en vlot wordt afgehandeld. Als u niet in het bezit bent van een schadeaanvraagformulier kunt u dit formulier [downloaden](#) onder het kopje “schadeformulieren” of contact met ons opnemen.

8 Privacy

Als uw adviseur beschikken wij uit hoofde van onze dienstverlening over gegevens van u als klant. Deze (persoonlijke) gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schade-regelingsfunctie. Alle (persoonlijke) gegevens die bij ons bekend zijn, zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

9 Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit biedt u extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons is overigens beperkt tot het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Bovendien attenderen wij u op de door ons gehanteerde [algemene voorwaarden](#), die ook op onze websites zijn weergegeven. Neem gerust contact met ons op indien u nadere informatie wenst.

10 Wat te doen indien u een klacht heeft?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat dat kan ertoe leiden dat u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening.

10.1 Maak eerst de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, dan verzoeken wij u dit eerst aan ons kenbaar te maken.

Dit kan telefonisch, schriftelijk of door een e-mail te sturen.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op.

Vanzelfsprekend bent u voor een persoonlijk gesprek ook van harte welkom op één van onze kantoren.



BusinessCare & Insurance
Risico- en verzuimmanagement



PrivateCare & Insurance
Voordeelig en uitstekend verzekerd

Wij stellen alles in het werk om uw klacht naar uw tevredenheid op te lossen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing voor u komen, dan kunt u als particulier c.q. als consument met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag.
Telefoonnummer: (070) 333 89 99.
Website: www.kifid.nl.

U kunt zich ook tot de Burgerlijke Rechter wenden.

11 Beëindiging relatie

U hebt altijd het recht om de relatie met één van onze kantoren te beëindigen. Voor uw verzekeringsportefeuille kunt u de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de nieuwe adviseur van uw keuze.
Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

12 Lidmaatschappen en registraties

12.1 Toezicht

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Wij zijn bij de AFM geregistreerd.
Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer (0900) 540 05 40.

12.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het klachteninstituut Financiële Dienstverlening is een onafhankelijke stichting die uw klacht beoordeelt. Wij zijn bij het Kifid geregistreerd.
Het Kifid is bereikbaar onder telefoonnummer (070) 333 89 99.

12.3 Kamer van Koophandel

Wij staan geregistreerd in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Haaglanden.

13 Vragen?

Onze dienstverlening reikt verder dan wij in deze dienstenwijzer kunnen aangeven en ontwikkelt zich voortdurend. We kunnen ons dan ook goed voorstellen dat u nog vragen heeft.
Bel ons gerust, wij zijn u graag van dienst!