



Barbon Insurance Brokers .

Dienstverleningsvoorwaarden

Hoofdkantoor: Paardenmarkt 1A, 1811 KH Alkmaar • Regiokantoor: Noorderpoort 7, 5916 PJ Venlo • Tel: 088-1204220 (bereikbaarheid 24/7) •
Email: info@barbon.nl • Website: www.barbon.nl • VNAB: B151 • KvK: 91233100 (statutaire vestiging Amsterdam) •
Inschrijvingen SAR: Register Makelaar in Assurantiën, Register Gevolmachtigd Agent (RGA) en Register Pensioen Adviseur (RPA)



Inhoud

Samenvatting	2
Inleiding	3
Dit doen wij voor u	4
Dit mag u van ons verwachten	5
Ons gereedschap	6
Advies en bemiddeling	7
Behandeling van schades	8
Communicatie	9
Dit verwachten wij van u	10
Uw verantwoordelijkheden	11
Schadeproces en feedback	12
De spelregels	13
Aansprakelijkheid en informatiebeveiliging	14
Persoonsgegevens, klachten en conflicten	15
Zorgplicht en einde samenwerking	16
Onze beloning	17



Samenvatting

Onze dienstverleningsvoorwaarden

Wij zijn blij met uw keuze voor Barbon. Uw team bestaat uit een mix van professionals met kennis van de nieuwe digitale wereld én ervaring met verzekeren en risicomanagement. Door die combinatie versterken zij elkaar en werken zij voor u samen aan het optimale resultaat. De missie van onze professionals:

1. Wij zorgen dat het wél kan.
2. Wij zorgen dat het beter kan.
3. Wij zorgen dat het voordeliger kan.

Onze purpose

Bij Barbon zorgen we voor regie, grip en wendbaarheid. Wij zetten wij ons iedere dag in voor uw organisatie en de doelen die u wilt realiseren. Daarom verdiepen wij ons in uw onderneming, uw ambities en de risico's die uw succes kunnen beïnvloeden. We geloven in oplossingen die niet alleen nu werken, maar ook op de lange termijn houdbaar en maatschappelijk verantwoord zijn. Met onze diepgaande expertise, oog voor toekomstige ontwikkelingen en de slimme inzet van technologie en data bieden wij u integraal advies op het gebied van risicobeheersing. Dit geeft u grip en regie en kunt u met vertrouwen vooruitkijken, wetende dat uw risicomanagement voldoet aan de hoogste standaarden van vandaag én morgen.



In deze Dienstverleningsvoorwaarden vindt u terug wat u van ons kan verwachten, wat wij van u verwachten en de spelregels over onze samenwerking. Daarnaast zijn onze 'Algemene Voorwaarden Barbon Insurance Brokers B.V.' van toepassing.

Mocht u er vragen over hebben dan helpen we u natuurlijk graag.

Inleiding

Barbon, de gespecialiseerde datagedreven assurantiemakelaar

Een disruptieve wereld vraagt om een vernieuwende aanpak. Dat was in 2024 het vertrekpunt voor Barbon. Wij combineren technologische kennis en data met de vakkennis van onze professionals. Onze focus ligt op relaties met complexe risicovraagstukken in specifieke branches en op klanten met veel risico-objecten.

Barbon binnen House of Risks

Barbon maakt deel uit van House of Risks B.V. (certified B Corp). Als privately owned en onafhankelijke assurantiemakelaar zit ondernemerschap in ons DNA, en begrijpen we waar u naar op zoek bent. Binnen House of Risks werken we nauw samen met volmachtbedrijf Omniguard Assuradeuren B.V. en de risicoengineers van JB Risicobeheer B.V., voor een compleet aanbod van risicomanagement tot verzekeringsoplossing.

De missie van onze professionals

Uw team van Barbon-professionals bestaat uit een mix van kennis van de digitale wereld en ervaring op het gebied van verzekeringen en risicomanagement. Ze vullen elkaar aan en werken gericht toe naar een resultaat waar u op kunt bouwen.

Onze beloftes aan u:

1. Wij zorgen dat het wél kan.
2. Wij zorgen dat het beter kan.
3. Wij zorgen dat het voordeliger kan.

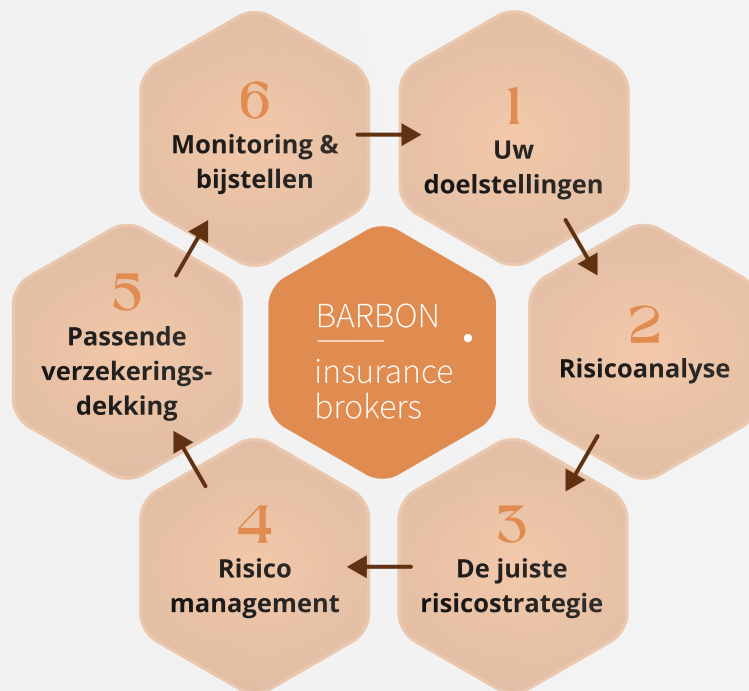


Dit doen wij voor u

Samenvatting

- De doelstellingen van uw bedrijf zijn de uitgangspunten voor ons advies;
- Vervolgens maken we samen inzichtelijk welke operationele risico's uw doelstellingen in gevaar kunnen brengen en aandacht nodig hebben;
- Daarna zijn we in staat om samen met u te komen tot de juiste risicostrategie;
- Wat bestaat uit een mix van maatregelen om schades te voorkomen en de impact te beperken;
- Een belangrijk onderdeel hiervan is het verzorgen van een passende verzekeringsdekking;
- Dit is geen eenmalige actie, maar een continu proces: het Barbon risicowiel;
- We hebben verschillende diensten in huis om het Barbon risicowiel te laten versnellen op het gebied van schade-, inkomens- en pensioenverzekeringen, riskengineering, risicomanagement en datawetenschappen.

Het Barbon risicowiel



Als digitale makelaar biedt Barbon u:

1. Uw eigen klantportaal om klant- en polis gegevens in te zien en schades te melden;
2. Een vernieuwende aanpak ondersteund door moderne technologie en algoritmes;
3. Uw eigen team met alle expertises aan boord op het gebied van Data, Riskengineering, Risicomanagement, Verzekeringskennis, Claims;
4. Een pragmatische aanpak waarbij gekeken wordt hoe het wel kan, slimmer kan of voordeliger kan.

Dit mag u van ons verwachten

Met het Barbon risicowiel zetten we vaart.

Wij leren eerst uw bedrijf kennen

Pas als we uw bedrijf en uw doelstellingen begrijpen, geven we goed risicoadvies.

Wij analyseren uw risico's

Niet alle risico's zijn even belangrijk!

Wij houden focus op risico's die uw continuïteit en bedrijfsresultaat in gevaar brengen, een gevaar zijn voor de veiligheid, of die u als werkgever belangrijk vindt voor uw medewerkers.

Samen gaan wij voor een passende risicostrategie

Het is belangrijk dat u zelf grip houdt op de belangrijkste risico's en risicokosten. Door de inzet en kennis van onze professionals te combineren met de kennis in uw eigen bedrijf, ontstaat een aanpak die aanslaat. Zo neemt u zelf de regie, in plaats van dat verzekeraars die van u overnemen.

De verzekeringsdekking sluit aan op uw wensen

Niet alles hoeft verzekerd te worden. U bepaalt zelf wat past bij uw risicobereidheid. De risicostrategie helpt u bij het maken van keuzes en maakt u een aantrekkelijke partner voor verzekeraars. Wij zorgen ervoor dat de verzekeringspolissen aansluiten op uw risicobereidheid en bemiddelen tussen u en verzekeraar. Na uw akkoord zorgen we voor dekking bij verzekeraars, de verdere administratieve afwikkeling en het beheren van uw verzekeringsportefeuille.

Up-to-date houden en nazorg

Het Barbon risicowiel houdt uw situatie actueel en zorgt dat deze blijft aansluiten op uw risico's en ambities. Met u doorlopen we een vaste dienstverleningscyclus, met periodiek contact over veranderingen die van invloed zijn op uw risico- en verzekeringsadvies. Ook anticiperen we tijdig op ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt die uw verzekeringsportefeuille kunnen raken. Nazorg op een gegeven advies vinden wij, net als u, erg belangrijk.

Naast de schriftelijke verstrekking van polissen beschikt u over een digitaal klantportal, waarin u uw lopende verzekeringen, schades en andere relevante informatie eenvoudig kunt volgen.

Ons gereedschap

Wij nemen het beheer van uw verzekeringsportefeuille serieus. Als verzekeringsmakelaar en gevolmachtigd agent bieden wij u een breed scala aan diensten op het gebied van schade-, inkomens-, pensioensverzekeringen en risicomanagement. Dit brengen wij onder bij verschillende risicodragers. Onze dienstverlening richt zich op onderstaande gebieden en wordt afgestemd op uw wensen.

- **Schadeverzekeringen:** Advies, bemiddeling en beheer van zakelijke schadeverzekeringen.
- **Inkomensverzekeringen:** Advies, bemiddeling en beheer van zakelijke inkomensverzekeringen inclusief collectieve zorgverzekeringen en andere verzekerbare arbeidsvoorwaarden.
- **Pensioen:** Advies-, bemiddeling en beheer voor collectieve pensioenregelingen en verzekeringsoplossingen. Wij begeleiden u bij elke stap van het proces: van het opzetten van een pensioenregeling tot en met het beheer ervan.
- **Risicomanagement – risk engineering:** In samenwerking met onze partneronderneming JB Risicobeheer bieden wij gespecialiseerde diensten op het gebied van risicobeheer en -analyse, inclusief preventieadvies en schadelastbeheersing.
- **Risicomanagement – vergroten weerbaarheid:** Wij bieden gespecialiseerde diensten op het gebied van risicomanagement, zoals diepgaande risico assessments, impact analyses en risicoworkshops.
- **Aanbestedingsbegeleiding:** De Barbon Tenderdesk heeft alle expertise in huis om aanbestedingen van verzekeringsovereenkomsten te begeleiden en u hierover te adviseren.
- **Coördinatie internationaal verzekeringsprogramma(s):** De Barbon International Desk heeft expertise in huis om internationale verzekeringsprogramma's op te zetten en uit te (laten) voeren door een van de partners van ons internationale netwerk UNIBA.

Niet al deze activiteiten zitten standaard in onze dienstverlening. Ten eerste maakt u zelf de keuze welke verzekeringen u via ons wenst onder te brengen. Specifieke diensten met betrekking tot riskengineering, risicomanagement, aanbestedingsbegeleiding en het coördineren van internationale verzekeringsprogramma's zijn maatwerk.

Diensten zoals verzekeringstaxaties, de behandeling van niet-verzekerde schades en het voeren van procedures maken geen onderdeel uit van onze dienstverlening. Ook werkzaamheden die buiten de reikwijdte van onze AFM-vergunning liggen, zijn hiervan uitgesloten. Voor niet-verzekerde schades of schades binnen het eigen risico kunnen wij mogelijk een maatwerkoplossing aanbieden.

Advies en bemiddeling

Advies

Een belangrijk onderdeel van 'het Barbon risicowiel' is ons verzekeringsadvies. U bepaalt zelf de scope van het advies, dus over welke verzekeringen en entiteiten wij u adviseren. Dit leggen we vast in een bezoekverslag. Op basis van deze scope maken we een onafhankelijk verzekeringsadvies per verzekeringspolis, waarbij uw belang centraal staat.

Bemiddeling

Na het verzekeringsadvies volgt de fase van bemiddeling. In deze fase brengen wij een overeenkomst tot stand met één of meer verzekeraar(s). Dit doen we op basis van een vergelijking, waarbij we de aanbieder selecteren die het best aansluit bij uw situatie en wensen. Het kan voorkomen dat we vooraf al een selectie maken. Dat laten we u dan uiteraard vooraf weten. Wij zijn nooit zelf risicodrager, maar begeleiden en bemiddelen bij het tot stand komen van een passende verzekeringspolis. Uiteraard informeren we u tijdens dit traject. Er zijn verschillende opties om verzekeringspolissen onder te brengen:

1. Het tot stand brengen van een overeenkomst/polis met een verzekeraar, waarbij het eigen verzekeringsproduct van verzekeraar van toepassing is. Dit wordt **provinciale assurantiebemiddeling** genoemd.
2. Het tot stand brengen van een overeenkomst/polis met verzekeraar(s), waarbij we in onze eigen huisvolmacht namens verzekeraar een polis afgeven en beheren. Dit wordt **bemiddeling in volmacht** genoemd. De volmacht van Barbon heet **Omniguard**.
3. Het tot stand brengen van een overeenkomst/polis met verzekeraar(s), waarbij we optreden als beursmakelaar en een polis afgeven en beheren op gemakelde maatwerk verzekeringsvoorwaarden. Dit wordt bemiddeling via de assurantiebeurs genoemd. Barbon is aangesloten bij de Coöperatieve Verenigde Nederlandse Assurantiebeurs (VNAB) en plaatst risico's bij de aangesloten verzekeraars en assuradeurenbedrijven. In bepaalde gevallen bestaat de mogelijkheid dat aanvullende verzekeringscapaciteit buiten het VNAB wordt gezocht voor de voltekening van beurspolissen. Barbon selecteert de samenstelling van verzekeraars.

De polissen komen veelal tot stand door middel van onderhandeling, waarbij de '*Gedragscode Geïnformeerde verlenging en Contracttermijnen Particuliere en Zakelijke Schade- en inkomensverzekeringen*' van het Verbond van Verzekeraars niet van toepassing.

Behandeling van schades

Schadebehandeling als speerpunt

Schadebehandeling zien wij als speerpunt van onze dienstverlening. Als verzekeringsmakelaar vertegenwoordigen wij uw belangen en behandelen wij uw schades. Standaard verlopen de contacten met de verzekeraar via Barbon. Mocht er rechtstreeks contact zijn tussen u en verzekeraar, dan staan wij u graag bij.

Niet verzekerde schades

Mocht een schade niet onder de dekking van de polis vallen dan zullen we u dit toelichten en samen met u het vervolg bepalen. Het behandelen van schades onder het eigen risico en/of niet verzekerde schadeclaims valt niet onder onze standaard dienstverlening maar kunnen wij u natuurlijk wel aanbieden.

Schadebehandeling na beëindiging dienstverleningsovereenkomst

Tenzij we dit anders met u hebben afgesproken behandelen wij uw schades zolang wij uw verzekeringsmakelaar zijn. Dit kan onder bepaalde omstandigheden na beëindiging van onze aanstelling voortduren.

Schadebehandeling bij volmachtpolissen

Als er sprake is van de behandeling van een schade van een polis in onze volmacht dan handelen we volgens de autorisatie die wij vanuit verzekeraars hebben verkregen. Door een scheiding van ons volmacht- en bemiddelingsbedrijf zijn wij in staat om op te komen voor uw belangen als een schade niet (volledig) verzekerd lijkt te zijn.

Tegenstrijdig belang

U kunt bijvoorbeeld bij een tegenstrijdig belang denken aan een andere klant die wij eveneens vertegenwoordigen, die voor u de tegenpartij is in een conflict. Voor dergelijke situaties hebben we een procedure ontwikkeld waarbij we beide partijen goed van dienst kunnen zijn en neutraliteit kunnen waarborgen.



Communicatie

Bij Barbon staat persoonlijk contact centraal. Daarom vinden wij het belangrijk dat u precies weet met wie u contact kunt opnemen en op welke manier u ons het snelst bereikt. Uw accountmanager is uw eerste aanspreekpunt. Om uw vragen snel en goed op te pakken, werkt uw accountmanager samen met een commercieel medewerker die uw verzekeringsportefeuille kent, en met een schadebehandelaar. Wij zijn telefonisch bereikbaar en per mail:

Schade:	claims@barbon.nl
Backoffice:	backoffice@barbon.nl
Facturen:	facturen@barbon.nl

Dit verwachten we van u

1 Het correct en tijdig
aanleveren van informatie



2 Het tijdig betalen van
de premie



3 Het controleren van uw polissen en
documenten die wij verstrekken



4 Het volgen van het
stappenplan bij schade



5 Uw eerlijke feedback op onze
dienstverlening



Aangaan van een nieuwe verzekeringspolis

Bij het aangaan van een nieuwe verzekering is het essentieel dat u volledige en juiste informatie aanlevert. Gebruiken we een aanvraag- of offerteformulier, dan vult u dit volledig en correct in. Hiermee zorgt u ervoor dat er in geval van schade geen beroep kan worden gedaan op een uitsluiting op basis van verzwijging van omstandigheden. Het is uw eigen verantwoordelijkheid dat dit goed gebeurt, waarbij wij u graag ondersteunen als zaken niet helder zijn.

Veranderingen in uw situatie

Wijzigingen die direct invloed hebben op uw verzekerbare bedrijfsrisico's en risicobereidheid ontvangen we graag tijdig van u. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in de zeggenschap van uw onderneming (UBO), bedrijfsstructuur, concurrentiepositie, investeringen of activiteiten. Ook informatie die verzekeraars opvragen in het kader van verzekeringspolissen, ontvangen wij graag.

Let op: een risicowijziging is pas gedekt zodra een verzekeraar dit formeel heeft bevestigd. Houdt u hier rekening mee in de communicatie. Zodra dit akkoord binnen is, bevestigen wij dit per e-mail, zodat voor u duidelijk is vanaf welk moment de dekking geldt.

Gaat het om grote wijzigingen en/of investeringen neem dan per mail en telefonisch contact op met uw accountmanager.

Tijdige premiebetaling

Om ervoor te zorgen dat uw polis daadwerkelijk dekking biedt is een tijdige premiebetaling essentieel. In uw polisvoorwaarden staat per verzekering toegelicht wat de spelregels zijn. In onze Algemene voorwaarden Barbon Insurance Brokers B.V. staat het gehele proces ook nog eens uitgebreid beschreven. Ons advies is om dit goed door te nemen.

Mocht een polis worden beëindigd door een verzekeraar in verband met het niet tijdig betalen van de premie dan kan dit vervelende gevolgen hebben voor de toekomst. Een dekking kan mogelijk niet meer worden hersteld en verzekeraars kunnen mogelijk dekking weigeren voor nieuwe verzekeringspolissen.

Controleren polissen

Natuurlijk zorgen we ervoor dat de polisdocumenten volledig voldoen aan uw wensen en instructies. Zelf controleren of dat ook klopt, is aan u. Hierbij gaat het om een juiste vastlegging van de verzekeringsdekking, zoals een omschrijving van het verzekerde belang, verzekerde bedragen, kring van verzekerden etc. Extra aandacht vragen wij u voor afwijkende polisvoorwaarden en clausules, waarbij bepalingen die een 'harde garantie' (uitsluiting) kennen aandacht behoeven. Mocht u onjuistheden ontdekken dan vragen wij u om direct contact met ons op te nemen.

Het volgen van het stappenplan bij schade

Een schade is heel vervelend. Juist dan staan wij klaar om u zo goed en snel mogelijk te begeleiden. Van u vragen we een actieve houding, zodat we samen een goede kans hebben op een resultaat waar u tevreden mee bent. Zie hieronder het stappenplan bij schade:

Stap 1

U meldt de schade zodra u deze ontdekt in ieder geval per e-mail of in uw klantportal of middelen (zoals schade-app) die wij u ter beschikking hebben gesteld. Daarnaast kunt u natuurlijk altijd telefonisch contact met ons opnemen.

Stap 2

Na de schademelding openen wij een schadedossier en bevestigen wij de ontvangst aan u per mail of via de door ons beschikbaar gestelde middelen zoals klantportal of schade-app. Wij ontvangen graag zo spoedig mogelijk alle relevante informatie van u en betrokken partijen. Wij houden u op de hoogte van de voortgang en uitkomst van de schadebehandeling.

Stap 3

Indien nodig wordt er een schade-expert ingeschakeld en mogelijk adviseren wij u een contra-expert te benoemen. Wij voorzien de aangewezen (contra-)expert van alle noodzakelijke schade- en polisgegevens, die vervolgens de omvang en oorzaak van de schade vaststelt. Mede aan de hand hiervan wordt door verzekeraars de schadebeoordeling gedaan.

Stap 4

Namens u voeren we vervolgens de onderhandelingen met de verzekeraar over de schadevergoeding. Bepaalde uitkeringen worden rechtstreeks aan de benadeelde voldaan. Als schadebetalingen via Barbon verlopen, zorgen wij er in nauw overleg met u voor dat deze zo spoedig mogelijk worden doorbetaald. Daarbij bewaken wij actief de tijdslijnen om onnodige vertraging te voorkomen.

Uw eerlijke feedback op onze dienstverlening

Om onze dienstverlening te blijven verbeteren, vragen we u om eerlijke feedback. Onze professionals staan hiervoor open en zullen u terugkoppelen wat we ermee hebben gedaan. Al vast heel erg bedankt!



De spelregels

Toepasselijkheid voorwaarden

Deze dienstverleningsvoorwaarden Barbon Insurance Brokers B.V. zijn van toepassing op onze dienstverlening in combinatie met de Algemene voorwaarden Barbon Insurance Brokers (versie augustus 2026) en vindt u op www.barbon.nl. Mocht er een tegenstrijdigheid zitten tussen beide voorwaarden dan zullen de Algemene voorwaarden voorgaan. U stemt in met de inhoud van deze voorwaarden. Afwijkingen op deze beide voorwaarden zijn enkel akkoord als we hier uitdrukkelijk mee instemmen.

Als wij een derde partij inschakelen bij het uitvoeren van deze overeenkomst dan zijn deze voorwaarden ook van toepassing.

Wijziging van voorwaarden

Onze voorwaarden houden we up-to-date en worden daarom in de naaste toekomst aangepast. Wij zullen u informeren als er een herziene versie is van onze Algemene voorwaarden en Dienstverleningsvoorwaarden. De meest recente versie is op u van toepassing na het moment van communiceren en het moment dat de nieuwe voorwaarden voor u digitaal beschikbaar zijn.

Sanctiewetgeving en Wwft

Uiteraard dienen we ons te houden aan de wet- en regelgeving zoals de Sanctiewetgeving en de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme). Zo hebben wij de verplichting om personen en organisaties te controleren of ze op de sanctielijst staan en of er een verhoogd risico is op witwassen. Uiteraard gaan we binnen deze kaders zorgvuldig om met uw gegevens en vragen we u waar nodig om aanvullende informatie, zoals het verstrekken van een UBO-verklaring.

Zie voor meer informatie over de sanctiewet, de Wwft en de UBO: www.barbon.nl

Aansprakelijkheid

Onze dienstverlening naar u nemen we zeer serieus en we staan voor hetgeen wij doen. Net zoals we onze klanten adviseren hebben we zelf ook een goede (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Onze aansprakelijkheid beperken we tot de dekking van deze verzekeringspolis, wat neerkomt op een maximum van EUR 2,5 mln per gemaakte fout. Deze polis biedt een dekking voor de directe schade uit een fout, maar geen dekking voor indirecte schade. Het kan zijn dat een fout tot meerdere aanspraken tot schadevergoeding leidt. Het maximale bedrag zal dan pro-rata worden verdeeld over de claimanten. Op verzoek kunt u van ons een certificaat ontvangen met hierop een samenvatting van onze verzekeringsdekking voor aansprakelijkheid.

Mocht de verzekeringspolis niet of niet volledig tot uitkering overgaan dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarlijkse of eenmalige beloning die wij ontvangen op de betreffende verzekeringspolis en/of advies waar de fout betrekking op heeft, met een maximum van EUR 50.000,-. Mocht er geen specifieke prijs zijn overeengekomen dan geldt eveneens een maximum van EUR 50.000,-.

Barbon is niet aansprakelijk als de aansprakelijk voortvloeit uit het niet behoorlijk opvolgen van de adviezen.

Overmacht

Er kan zich een omstandigheid voordoen buiten de invloedssfeer van Barbon die voor u tot schade leidt. Het is niet redelijk dat Barbon dan is gehouden tot het nakomen van enige verplichting of het betalen van een compensatie of schadevergoeding.

Zorgvuldig omgaan met informatie

Veel van de communicatie en informatievoorziening verloopt digitaal. Zo beschikken we over een verzekeringsportaal waar u toegang heeft tot uw eigen afgeschermd omgeving. Zowel u als wij accepteren dat desondanks alle zorgvuldigheid die we in acht nemen er risico's zitten aan elektronisch communiceren, zoals het voordoen van een cyberincident.

De informatie die wij van u ontvangen gebruiken we enkel voor de uitvoering van onze dienstverlening. In alle gevallen zullen we uiterst zorgvuldig met uw informatie omgaan en handelen volgens ons privacybeleid (zie www.barbon.nl).

Zorgvuldig omgaan met AI

Barbon kan bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruikmaken van artificiële intelligentie (AI) en andere geautomatiseerde hulpmiddelen. Barbon zet AI uitsluitend in als ondersteunend hulpmiddel en niet als vervanging van professionele beoordeling, advies of besluitvorming door een medewerker. De output van AI wordt beoordeeld door een medewerker van Barbon en waar nodig aangepast voordat deze wordt gebruikt in communicatie, advisering of dossiervorming. Barbon werkt met een eigen intern AI-beleid waarin de uitgangspunten, randvoorwaarden en gedragsregels voor het gebruik van AI zijn vastgelegd.

Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens

Bij onze dienstverlening vragen wij mogelijk persoonsgegevens aan u. Omdat we niet enkel in opdracht van een derde deze gegevens verwerken, maar een eigen rol en wettelijke verplichting hebben vanuit onze zorgplicht, is er geen verwerkingsovereenkomst nodig volgens de AVG. Uiteraard zullen we zeer zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Wilt u meer weten over hoe we met persoonsgegevens omgaan? Zie www.barbon.nl.

Normen en waarden

Barbon is een B-Corp bedrijf met hoge standaarden voor duurzaamheid en een ethische bedrijfsvoering. Daarnaast zullen alle medewerkers van Barbon zich gedragen overeenkomstig de door hen afgelegde eed, die gebruikelijk is bij financiële dienstverleners en zorgen we ervoor dat alle adviseurs voldoen aan de gestelde vakbekwaamheidseisen van de WFT. Wilt u meer weten over onze normen en waarden? Zie www.barbon.nl.

We zijn het niet met elkaar eens

Er kan zich een situatie voordoen, waarbij we tot de conclusie komen dat er een tegenstrijdig belang is bij schade, we het niet eens zijn met elkaar of dat u een klacht heeft over onze dienstverlening.

Klacht

Voor ons is het zeer waardevol om te leren van onze fouten of zaken die u als onprettig ervaart in onze dienstverlening. Voor u proberen we het zo makkelijk mogelijk te maken om klachten bij ons te melden. Onze klachtenprocedure staat op onze website (www.barbon.nl). De klacht kan worden gericht aan de directie van Barbon via directie@barbon.nl.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan verwijzen we voor particuliere relaties, klein zakelijke relaties en ZZP'ers door naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG 's-Gravenhage. Voor zakelijke relaties geldt dat er een gang naar de rechtbank van Amsterdam openstaat.

Conflict

Het uitgangspunt is dat we er te allen tijde goed met u willen uitkomen. Ook als we inhoudelijk niet op één lijn komen. Een uiterste stap is een gang naar de rechter. Op onze overeenkomst is Nederlands recht en exclusief de rechtbank in Amsterdam bevoegd.



Zorgplicht bij intermediairswijziging

Als u voor ons kiest als uw verzekeringsmakelaar dan zijn we natuurlijk erg blij met uw keuze en het in ons gestelde vertrouwen. Vaak heeft u al een verzekeringspakket met verschillende polissen. Om ervoor te zorgen dat we daadwerkelijk wijzigingen kunnen doorvoeren op deze lopende polissen wordt er regelmatig een intermediairswijziging doorgevoerd. In goed overleg met u bepalen we de prioriteit van de risico's en verzekeringspolissen waarvoor wij een nieuw verzekeringsadvies uitwerken. De polissen die wij nog niet hebben kunnen beoordelen vallen (nog) niet onder onze zorgplicht als adviseur. Voor adviezen van uw voormalig adviseur zijn we logischerwijs niet aansprakelijk.

Einde aan onze samenwerking

Onze samenwerking is voor onbepaalde tijd aangegaan. U heeft de mogelijkheid om de relatie met ons op ieder moment te beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging, tenzij anders met u overeengekomen. Een opzegging van onze relatie heeft meestal geen invloed op het in stand blijven van de verzekeringspolissen die door onze bemiddeling tot stand zijn gekomen.



Onze beloning

Onze standaard beloning

Wij zijn graag transparant over de vergoeding die wij ontvangen. Het uitgangspunt is dat we doorlopende provisie ontvangen voor de polissen waarbij we als intermediair/makelaar betrokken zijn. Hierbij hanteren wij de provisiepercentages die gebruikelijk zijn in de markt en door verzekeraars aan tussenpersonen worden aangeboden.

Afwijkende beloningsafspraken

Als wij voor een verzekeringsproduct een andere beloningsafpraak met u maken in de vorm van een fee, dan wordt dit specifiek met u overeengekomen. Voor aanvullende diensten zoals riskengineering of andere risicomanagementdiensten kan eveneens een aparte fee-vergoeding van toepassing zijn. Uiteraard communiceren wij hier vooraf met u over.

De fee bedragen worden jaarlijks per 1 januari van ieder verzekeringsjaar geïndexeerd aan de hand van de CBS-loonindex. De gekozen peildatum is 1 juli van het voorafgaande jaar.

Vergoeding volmachtbedrijf

Voor verzekeringspolissen waarop ons volmachtbedrijf 'Omniguard' betrokken is, ontvangen wij van de verzekeraar een beloning in de vorm van een tekencommissie. Deze vergoeding is bedoeld voor werkzaamheden die normaal gesproken door de verzekeraar zelf worden uitgevoerd zoals administratie en schadeafhandeling.

Kosten compensatie voor schaderegeling beurspolissen

Het is in de verzekeringsmarkt gebruikelijk dat op bepaalde beurspolissen een kosten compensatie wordt verstrekt aan de makelaar die de schade afwikkelt van 1% van het totale schadebedrag. Dit bedrag wordt door verzekeraars boven op het schadebedrag betaald en het heeft daarom geen invloed op uw eigen uitkering. In de verzekeringsvoorwaarden staat dit altijd expliciet vermeld.