

Informatieplicht : Statement GROUP BOKIAU

Deze verklaring werd opgesteld in het kader van de Wet van 27 maart 1995, die de verzekeringsdistributie regelt, en meer bepaald in functie van de informatieplicht die rust op de verzekeringstussenpersoon. Ze geldt voor rekening van volgende rechtspersonen, die handelen onder het statuut van onafhankelijk verzekeringsmakelaar :

BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Av. Cardinal Mercier 28-30, 5000 Namur, CBFA 13114
BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Av. Général Lartigue 30, 1200 Bruxelles, CBFA 13114
BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Av. de Namur 29, 5590 Ciney, CBFA 13114
SPRL Bureau d'assurances N. MESTDAGH – rue de la Riveline 22 bte3 – 6061 Montignies-sur-Sambre, CBFA n° 38129

Met deze verklaring willen wij de verplichtingen die de wet aan de verzekeringsdistributie oplegt op een positieve manier aanwenden, om onze klanten een maximale transparantie in onze werkwijze en beleidsopties te bieden.

Klachten

Mocht u om één of andere reden ontevreden zijn over onze werking, dan kan u beroep doen op onze interne klachtenbehandeling door middel van een melding van niet-conformiteit. U vindt het [klachtenformulier](#) op deze website, of aan de balie van ieder kantoor.

Al deze klachten worden speciaal opgevolgd in een logboek van niet-conformiteiten, en staan vast op de agenda van de periodieke kwaliteitsvergadering van Group Bokiau. Indien u verkiest uw klacht extern te formuleren, kan u terecht bij de Ombudsdienst Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel.
Tel. : 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75 – zie ook de links op de website.

Vakjargon

Omdat het onze bedoeling is u altijd duidelijke, nauwkeurige en begrijpbare documentatie te verschaffen, ontwikkelden wij een eigen systeem van [woordverklaring](#). Indien wij in onze communicatie een vakterm gebruiken die u niet begrijpt, kan u de betekenis ervan terugvinden op onze website [www.bokiau.be](#).

Indien u dit verkiest, kan u aan de balie van ieder kantoor een uitdruk vragen van de woordverklaring die u wenst.

Behoeften

Om uw verzekeringsbehoeften duidelijk in kaart te brengen, werken wij voor alle soorten verzekeringsproducten met eigen vragenlijsten die het risico nauwkeurig beschrijven en die de mogelijke waarborgen opsommen om met u af te punten. De kopie van deze ingevulde vragenlijst wordt u steeds samen met de overeenstemmende verzekeringspolis bezorgd.

Leveranciers

De selectie van de maatschappijen waarmee wij samenwerken gebeurt op basis van de overeenstemming met de wettelijke verplichtingen waaraan deze maatschappijen moeten voldoen, de solvabiliteit, de rendabiliteit, de goede faam en de beschikbaarheid van vlotte oplossingen voor schaderegeling. Jaarlijks beoordelen al onze medewerkers alle maatschappijen waarmee wij samenwerken op basis van de kwaliteit van de diensten, het productengamma, de vlotheid van communicatie en samenwerking en de tevredenheid van onze klanten bij schaderegelingen. De resultaten van deze beoordeling staan in rechtstreeks verband met onze graad van samenwerking met deze maatschappijen, en kunnen bij een score die lager is dan 60 % leiden tot een stopzetting van de samenwerking, en verplaatsing van de betrokken verzekeringscontracten. Deze beslissing wordt genomen door de kwaliteitsvergadering.

Marktonderzoek

De verzekeringsoplossingen die wij u aanbieden komen tot stand via een onafhankelijk marktonderzoek dat verschild naargelang het klantensegment. Voor ondernemingen (met meer dan 10 werknemers) organiseren wij voor ieder individueel verzekeringsrisico een gepersonaliseerd onderzoek op de relevante verzekeringsmarkt.

De resultaten van dit onderzoek worden open aan de klant gecommuniceerd, vergezeld van een gemotiveerd keuzeadvies.

In afspraak met de betrokken onderneming wordt de herhaling van het marktonderzoek driejaarlijks gepland in een open en eeuwigdurende kalender. Tenzij bij tussentijdse risicowijzigingen of marktrevolutie, zal ieder individueel risico binnen de afgesproken kalender elkens opnieuw op de beschreven manier afgetoetst worden.

Voor verenigingen, zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen (tot 10 werknemers) werken wij met de focus op het totaalpakket, op basis van globale niet geïndividualiseerde marktonderzoeken, gedifferentieerd volgens de activiteit.

De gekozen oplossingen worden regelmatig getoetst aan marktrevoluties, en bijgesteld in functie van een betere prijs / kwaliteit. Bijzondere verzekeringsbehoeften genieten de oplossing van geïndividualiseerd onderzoek, op basis van onze ervaring in dergelijke risico's.

Voor particuliere klanten zoeken wij eveneens pakketoplossingen voor de totale verzekeringsbehoefte. Op regelmatige tijdstippen organiseren wij op een globale manier marktbevragingen bij de belangrijkste makelaarsmaatschappijen, zodat wij onze standaardoplossingen waar nodig kunnen aanpassen aan een vernieuwd marktaanbod.

Deze werkwijze sluit niet uit dat wij voor een speciale verzekeringsbehoefte een individueel onderzoek uitvoeren. Wenst u voor enig individueel dossier te weten op welke basis uw verzekering tot stand kwam, dan kan u op eenvoudig verzoek hierover een attest van ons ontvangen.

Wet Privacy

De verwerking van uw persoonsgegevens is overeenkomstig art. 5c van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, zoals gewijzigd door de wet van 11 december 1998 (hierna "de wet privacy" genoemd), noodzakelijk om te voldoen aan de informatieverplichting.

Conform de Wet Privacy heeft u het recht op toegang en op verbetering van de persoonsgegevens die op u betrekking hebben.

Bijkomende inlichtingen kan u verkrijgen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, te 1000 Brussel, Waterloolaan 115.