

ALGEMENE DIENSTENWIJZER Polestar Insurance, uitgevoerd door Baloise Belgium NV.

Beste meneer, mevrouw,

De financiële bedrijfstak hecht aan goede voorlichting en kwaliteit. Ook Polestar Insurance (uitgevoerd door Baloise Belgium NV – bijkantoor Nederland) vindt het daarom van belang u goed van tevoren te informeren via deze dienstenwijzer. Tevens omdat wij onze producten rechtstreeks aanbieden via onze website www.polestarinsurance.nl vinden wij het belangrijk dat u weet wie wij zijn en wat onze dienstverlening inhoudt.

WIE ZIJN WIJ

Polestar Insurance wordt uitgevoerd door Baloise. Baloise 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 aandelenbeurs (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:

- Ongevallenverzekeringen.
- Voertuig cascoverzekeringen.
- Aansprakelijkheid motorrijtuigen.
- Rechtsbijstandsverzekeringen.

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 de website, www.polestarinsurance.nl, 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 Polestar Insurance opnemen via de telefoon 088-9993702 of via email polis@polestarinsurance.nl. Polestar Insurance adviseert u alleen over verzekeringen die worden aangeboden door Polestar Insurance. Voor een overzicht van de verzekeringen die u bij ons kunt afsluiten verwijzen wij u naar onze website. U kan alleen via de website een verzekering bij Polestar Insurance afsluiten. Schades kunt u via de website, per E-mail, telefonisch of per post melden. Polestar Insurance handelt uw schade in samenwerking met de bij Polestar aangesloten dealer en 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 zelfstandig gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

HOE KAN POLESTAR INSURANCE 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.
- In geval 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 de werkzaamheden beschikt Polestar Insurance over persoonsgegevens van u als klant. Deze persoonsgegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.

Als u een verzekering aanvraagt, wordt door Polestar Insurance om uw persoonsgegevens gevraagd. 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 omgegaan wordt met uw persoonsgegevens en wat u kunt ondernemen als u bepaalde informatie niet wilt geven of ontvangen.

PERSOONSGEVEENS

Polestar Insurance gebruikt 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. Diverse verwerkingen in de context van klantenbeheer en beheer van verzekeringen;
4. Statistische verwerkingen.
5. Verwerking om de wet na te leven;

De persoonsgegevens die Polestar Insurance van u verzameld om doeleinden 1 tot en met 4 te realiseren zijn van belang bij de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst. Daarnaast worden uw persoonsgegevens verzameld teneinde aan wettelijke verplichtingen, doeleinde 5, te voldoen.

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

In het geval u lichamelijke schade heeft opgelopen bij een ongeval, kan Polestar Insurance u om uw medische gegevens vragen met betrekking tot de lichamelijke schade. Hiervoor wordt toestemming gevraagd door middel van een toestemmingsformulier.

Polestar Insurance behandelt 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 en downloaden op de website van het Verbond van verzekeraars, www.verzekeraars.nl.

Indirect verkregen persoonsgegevens

Om onnodige risico's te voorkomen en fraude tegen te gaan, vraagt Polestar Insurance (indien aanwezig) indirect persoonsgegevens over u op bij de Stichting Centrale Informatie Systeem (CIS). Meer weten over Stichting CIS? 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, rechtsbijstandverleners en Stichting CIS.

Stichting centraal Informatie Systeem is opgericht door verzekeraars. Verzekeraars geven aan de stichting persoonlijke gegevens en claimmeldingen door. Daarnaast worden ook fraudezaken gemeld en ontzeggingen van de rijbevoegdheid. Verzekeraars raadplegen het register voor een verantwoord acceptatie- en schadebeleid. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan.

Bewaartermijn

Polestar bewaart uw persoonsgegevens tijdens de gehele looptijd van de verzekering. Na beëindiging van uw verzekeringsovereenkomst worden uw persoonsgegevens nog 10 jaar bewaard, om aan de 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 Polestar Insurance opnemen via compliance@polestarinsurance.nl. Voordat uw verzoek in behandeling genomen kan worden zal altijd eerst gevraagd worden om u zelf te identificeren.

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke en Data Protection officer

Polestar Insurance

Stationsweg 2
4153 RD Beesd

Polestar Insurance

Postbus 45
4153 ZG Beesd
Telefoon: 088 - 99 937 02

E-mail: compliance@polestarinsurance.nl

Zie ook het complete privacystatement op de website van Polestar Insurance
www.polestarinsurance.nl/privacy

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U

U mag aan de adviezen en dienstverlening van Polestar Insurance 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, wordt van u verwacht dat u dit doorgeeft. Wij vragen u de gegevens van 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 Polestar Insurance kiezen om vooruit te betalen in de volgende termijnen:

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

U kunt per maand betalen als u onstoestaat automatisch te incasseren. Het is belangrijk, dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan wij weigeren een 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

U kunt op de volgende wijze contact opnemen:

Polestar Insurance

Stationsweg 2
4153 RD Beesd

Polestar Insurance

Postbus 45
4153 ZG BEESD

Telefoon: 088 – 99 937 02

Website: www.polestarinsurance.nl

E-mail:

Offerte/polis: polis@polestarinsurance.nl

Schade: schade@polestarinsurance.nl

Incasso: finbox@baloise.nl

Algemeen: info@polestarinsurance.nl

Compliance: compliance@polestarinsurance.nl

Klachten: klachten@polestarinsurance.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

info@baloise.be

Polestar 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)

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

Behoudens op feestdagen zijn wij op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9:00 uur tot en met 17:00 uur. Polestar 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.

ONZE RELATIE MET POLESTAR

De Polestar autoverzekering is met Polestar ontwikkeld. Polestar komt voor uw belangen op en heeft gezorgd voor uitstekende voorwaarden en een concurrerende prijs. Zij hebben Baloise uitgezocht en geven ons toestemming om de naam Polestar te gebruiken.

HOE WORDT POLESTAR BELOOND?

Polestar ontvangt, wanneer u via polestarinsurance.nl een verzekering afsluit, een eenmalige leadvergoeding van € 200,00.

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 mijnpolestarinsurance.nl zullen wij daar geen administratiekosten voor in rekening brengen. Als u ervoor kiest om de aanvraag en/of mutatie en/of beëindiging door een 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.

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. Ons beloningsbeleid kunt u vinden op www.baloise.nl/beloningsbeleid-nederland

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 8:00 en 17:30 uur op telefoonnummer 088 999 3702. 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:

Polestar Insurance

t.a.v. Klachtenbureau

Postbus 45

4153 ZG Beesd

Klachten@polestarinsurance.nl

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

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

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.

Als de Stichting een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan wordt dat deel van de klacht doorverwezen naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De Stichting informeert u hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is.

Klagen bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

In het reglement van de Tuchtraad (www.tuchtraadfd.nl) staat beschreven wie met welke soort klachten terecht kan bij de Tuchtraad. Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad klagen over de eigen verzekeraar. Tuchtklachten moet U dus eerst bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening indienen. De Tuchtraad, die onder een onafhankelijke stichting valt, toetst de klachten dan op basis van bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars. Dit zijn regels die de verzekeringsbranche voor zichzelf heeft opgesteld, naast de bestaande wet- en regelgeving. De Tuchtraad beoordeelt of een klacht gegrond is of niet. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad sancties opleggen. Sancties variëren van een waarschuwing tot een berisping en het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond adviseren tot het treffen van verdergaande maatregelen tegen een verzekeraar, zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. Op deze manier wordt de verzekeringsbranche getoetst en gecorrigeerd. Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een voortvarende en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, wel een klacht indienen bij de Tuchtraad. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Financiële Dienstverlening.
Tuchtraad Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

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.

Met vriendelijke groet,

Polestar Insurance
Stationsweg 2, 4153 RD BEESD