

In het kader van
de Wet op het
financieel toezicht

DIENSTENWIJZER

De Wet op het financieel toezicht (Wft) schrijft voor dat financiële dienstverleners, voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst, inzicht moeten verschaffen in de aard van de dienstverlening die geboden wordt.

Aangezien wij bemiddelen bij de totstandkoming van verzekeringen, zijn wij in de zin van de bovengenoemde wet een financiële dienstverlener. Door middel van deze dienstenwijzer informeren wij u over de aard van onze dienstverlening.

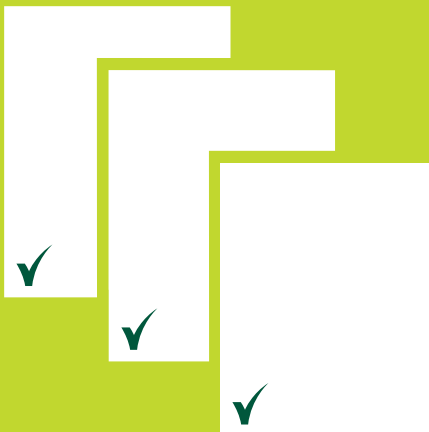
Een financiële dienstverlener kan op grond van de Wft verschillende diensten verrichten:

Bemiddelen

Een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop zijn gericht om een overeenkomst tot stand te brengen op het gebied van financiële producten tussen consumenten en aanbieders. Een bemiddelaar kan daarbij advies verstrekken. Daarnaast kan een bemiddelaar de aanbieder assisteren bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten en desgewenst bij verzekeringen de klant behulpzaam zijn bij het indienen van een claim bij de betrokken verzekeraar.

Adviseren

Onder advies wordt in de Wft verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen in combinatie met het profiel van de consument aan wie het advies wordt verstrekt.



WAT U VAN ONS KUNT VERWACHTEN

Deze dienstenwijzer biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Bovemij Financiële Diensten B.V. U leest waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke actie wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. De dienstenwijzer geeft u een beeld van onze werkwijze, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.

Wie wij zijn

Bovemij Financiële Diensten B.V. (hierna Bovemij Financiële Diensten) is opgericht in 1995. Wij zijn een 100% dochter van Bovemij Verzekeringsgroep en hebben hiermee een betrouwbare moeder.

Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van schadeverzekeringen namens N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij

Bovemij Financiële Diensten is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10042299. Bovemij Financiële Diensten voert eveneens activiteiten uit onder de handelsnaam: Polis Direct.



WAT U VAN ONS KUNT VERWACHTEN

Algemeen

U kunt bij ons terecht voor een gedegen persoonlijk advies en bemiddeling op het gebied van schade-, en levensverzekeringen. Het is ons vak om samen met u de financiële risico's die u loopt te inventariseren en u – toegespitst op uw persoonlijke situatie – te adviseren hoe u deze kunt beperken.

Om de dienstverlening te kunnen uitvoeren, beschikken wij over uw persoonsgegevens. U kunt er op rekenen dat wij hier zorgvuldig – conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) – mee omgaan.

Schadeverzekeringen

Bijna iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Hierbij valt te denken aan onder andere: reisverzekeringen, autoverzekeringen, woonhuis- en inboedelverzekeringen, aansprakelijkheid- en rechtsbijstandverzekeringen.

Met schadeverzekeringen verzekert u zich tegen de kosten van schade aan zaken of extra kosten die u moet maken als gevolg van een onverwachte gebeurtenis.

Voor de schadeverzekeringen zal in eerste instantie een offerte opgevraagd worden bij Bovemij Financiële Diensten.

WAT WIJ VAN U VERWACHTEN

U kunt aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van bijvoorbeeld schade namelijk blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet, of niet geheel, te vergoeden, dan wel de verzekering op te zeggen.
- Het is voor ons belangrijk om te weten of u ergens anders ook verzekeringen heeft lopen. Om over- of juist onderverzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw verzekeringen essentieel.
- Mochten er in uw persoonlijke situatie en/of verzekerde zaken wijzigingen voordoen, dan verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende verzekerd zijn. Onder wijzigingen vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, beëindiging dienstverband, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing en beëindiging van of wijziging van ergens anders lopende verzekeringen.
- Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en of deze volgens uw aanvraag zijn. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons meldt.

BEDENKTIJD BIJ VERKOOP OP AFSTAND

Op iedere particuliere aanvraag en/of afsluiting van een schadeverzekering via telefonische verkoop of internet, is bedenktijd van toepassing. Na de ontvangst van de polis hebt u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen nadat u de polis hebt ontvangen. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Als u van dit 'bedencrecht' gebruik maakt, wordt ervan uitgegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Als uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering, bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Wilt u gebruik maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle stukken naar ons terugsturen.

WAAR WIJ VOOR STAAN

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij over een vergunning. Het vergunningnummer van Bovemij Financiële Diensten, 12010584, staat geregistreerd in het Register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De details van onze inschrijving, waaronder een overzicht van de bij ons aangesloten



ondernemingen (automobielbedrijven) bij de AFM, kunt u raadplegen binnen het register van financieel dienstverleners op www.afm.nl.

Wij staan achter de 'Verstandig Lenen' filosofie van de AFM.

Onze vergunning is van toepassing op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Wft-Schadeverzekeringen
- Wft-Levensverzekeringen

Onze medewerkers houden hun vakkennis op peil door de wettelijk verplichte permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

WAAR EN WANNEER U ONS KUNT BEREIKEN

Wij vinden het belangrijk om voor onze relaties goed bereikbaar te zijn. U kunt daarom op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Kantoor

Bovemij Financiële Diensten is gevestigd aan het Takenhofplein 2, 6538 SZ in Nijmegen.

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 15.00 uur.

Telefoon

Ons telefoonnummer is (024) 366 55 66.

Ons faxnummer is (024) 366 56 08

Bij iedere telefonische opdracht (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), vragen wij deze ook per post of e-mail te bevestigen.

Schriftelijk

U kunt schriftelijk contact met ons opnemen.

Het adres: Bovemij Financiële Diensten, Postbus 7000, 6503 GM Nijmegen.

E-mail

Het adres voor e-mail correspondentie met Bovemij Financiële Diensten is: info.BFD@bovemij.nl.

Communicatie

Tenzij anders met u is afgesproken communiceren wij met u in de Nederlandse taal.

HOE WORDEN WIJ BELOOND

Onze beloning van onze dienstverlening bestaat uit provisie.

Beloning op basis van provisie

Na de door ons verleende dienstverlening ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw lening is ondergebracht, een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, dan wel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.



UW PREMIE / MAANDTERMIJN

Het is belangrijk dat u uw premies / maandtermijnen tijdig betaalt. Indien u de premies niet op tijd betaalt, dan kan de verzekeraar in bepaalde gevallen weigeren om een uitkering te verrichten. Ook kan de verschuldigde premie / maandtermijn via de rechter worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen? Informeer ons dan tijdig zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, dan zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

KLACHTEN

Hebt u een klacht over onze afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening? Dan vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u dat ons laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken. Via www.bovemijFinanciëlediensten.nl of een e-mail naar klachten.BFD@bovemij.nl kunt u een klacht indienen. Ook kunt u dit schriftelijk doen door uw brief te zenden naar:

Bovemij Financiële Diensten
De directie
Antwoordnummer 1414
6500 VD Nijmegen

Uitgangspunt is dat u binnen 10 dagen een schriftelijke reactie van ons ontvangt. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt u hierover tijdig door ons schriftelijk geïnformeerd.

Niet tevreden over de afhandeling?

Bent u van mening dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, dan kunt u uw klacht met betrekking tot onze dienstverlening in het algemeen binnen een termijn van 3 maanden voorleggen aan de onderstaande onafhankelijke instantie:



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (0900) 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Het aansluitnummer van Bovemij Finance bij het KiFiD is: 300.006957.

Het KiFiD biedt de consument één loket voor al zijn of haar verzekering- en/of financieringsklachten en is opgericht om deze optimaal van dienst te zijn bij meningsverschillen met verzekering- en/of financieringmaatschappij of tussenpersoon.

Er kan alleen een klacht ingediend worden indien de maatschappij of tussenpersoon is aangesloten bij het KiFiD. Alle partijen die zijn aangesloten maken hiervan melding in de voorwaarden of zijn herkenbaar aan het logo.

Het bestuur wordt gevormd door een onafhankelijke voorzitter en door leden die zijn voorgedragen door zowel de Consumentenbond als de organisaties van verzekeraars en tussenpersonen.

U kunt er ook voor kiezen om een rechter over uw geschil te laten beslissen. Als u het geschil al aan een geschillencommissie hebt voorgelegd, dan beoordeelt de rechter het geschil meestal niet nog een keer inhoudelijk.

