

Dienstenwijzer van BM sigortam (BM verzekering)

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

BM sigortam is op 1 september 2004 opgericht als assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen. Wij pretenderen ons niet als een onafhankelijk kantoor maar wij bemiddelen wel voor een groot aantal aanbieders. Op verzoek kunnen wij de door ons geselecteerde aanbieders aan u kenbaar maken.

Bezoekadres: Dr. Hub van Doorneweg 195, 5026 RE Tilburg.

Postadres: Postbus 1013, 5004 BA Tilburg.

Bereikbaarheid

U kunt onze adviseurs telefonisch bereiken op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

- Telefoonnummer: 013 -467 52 67
- Faxnummer: 013- 467 58 85
- E-mail: info@bmsigortam.nl
- Website: www.bmsigortam.nl

Onze adviseurs maken ook afspraken in de avonden. Bij noodgevallen kunt u ons 's avonds en in het weekend telefonisch bereiken onder nummer; 06-21236851 of 06-53444155.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten
- Kamer van Koophandel
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM

geregistreerd onder nummer 12009914.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat BM sigortam geregistreerd onder nummer 18081375.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.006.435.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, sparen, hypotheek en consumptief krediet.

Schadeverzekering

Hierbij kunt u denken aan onder andere autoverzekeringen, opstalverzekeringen, inboedelverzekeringen, reisverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en rechtsbijstandverzekeringen. Wij zijn actief op zowel de particuliere als de zakelijke markt.

Overige financiële diensten

Hierbij valt te denken aan hypotheek, sparen en lenen (consumptief krediet). Deze worden aangeboden vanuit BM sigortam en PMF Moerenburg Adviesgroep. Zie voor meer informatie www.bmsigortam.nl en www.pmfmoerenburg.nl.

Wat verwachten wij van u?

- A. 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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- B. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar via mail of schriftelijk doorgeeft.
- C. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen zo nodig e.e.a. laten corrigeren.

Hoe komen wij tot een advies?

Wij behoren tot de onafhankelijke financiële adviseurs. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Tevens bieden wij u de mogelijkheid om via onze website zelf uw verzekeringen uit te rekenen en af te sluiten. Omdat er in dit geval geen sprake is van een persoonlijk advies, bent u zelf verantwoordelijk voor de productkeuze en de afstemming op uw persoonlijke situatie. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat u ons op geen enkele manier verantwoordelijk kunt houden voor de door u gemaakte keuzes.

Hoe worden wij beloond ?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Schadeverzekeringen

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons via mail of schriftelijk doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan-

en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Als u een klacht heeft

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
www.kifid.nl

Beëindiging relatie met BM sigortam

Tevens heeft u recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.