



## INLEIDING

Op de activiteiten van onze onderneming is de Wet op het financieel toezicht (Wft) van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

In deze paragraaf treft u de belangrijkste gegevens aan van onze onderneming:

Naam kantoor	N.V. BANK VOOR DE BOUWNIJVERHEID
Bezoekadres	Oranje Nassaulaan 21, 1075 AJ Amsterdam
Postadres	Postbus 75189, 1070 AD Amsterdam
Telefoonnummer	020 673 23 32
Faxnummer	020 671 75 06
E-mailadres	assurantie@bank-bouwnijverheid.nl

## Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs/bemiddelaars op het gebied van verzekeringen. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen onderbrengt, zeker in het geval waar het een schade betreft.

## Onze diensten

1. Wij inventariseren uw huidige verzekeringspakket en kunnen u daarin adviseren.
2. Wij adviseren u bij het vinden en bemiddelen bij het afsluiten van door u gewenste verzekeringen.
3. Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengt.
4. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven over de door u via onze bemiddeling afgesloten verzekeringen.
5. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen en ondersteunen wij u bij de afhandeling van de schade.

## Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 verzekeringsmaatschappij gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft 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.
3. 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 doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden de contacten met de verzekeringsmaatschappij. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeringsmaatschappij, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeringsmaatschappij.
6. 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 juist of onduidelijk is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen dit dan zonedig laten corrigeren.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.
8. Een tijdige betaling van de premies.

## Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:  
ons bezoekadres is: Oranje Nassaulaan 21 te Amsterdam  
wij zijn op werkdagen geopend van 8.15 uur tot 16.45 uur  
ons telefoonnummer tijdens kantooruren is: 020 673 23 32.
2. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.
3. Verzekeringsmaatschappijen hebben een eigen alarmcentrale of zijn aangesloten bij een externe alarmcentrale. Bijvoorbeeld bij een autoschade kunt u, buiten de kantooruren, het telefoonnummer bellen dat op uw groene kaart staat. De alarmcentrale helpt u dan verder.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

## Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.
2. Op grond van onze relatie met gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen kunnen wij u geschikte verzekeringen adviseren die voor uw specifieke situatie in aanmerking komen.

## Hoe worden wij beloond?

### Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding 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.

## Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is in het bezit van een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000368. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Wij zijn in het bezit van de vereiste Assurantiediploma's.
3. Onze assurantiadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, afgesloten bij de BAVAM Verzekeringsgroep. Dit geeft u extra zekerheid.

## Beëindiging relatie

1. U hebt het 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.
2. 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.

## Klachten?

1. Als u ontevreden bent over onze werkwijze of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Ons kantoor beschikt over een interne klachtenprocedure.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
5. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: (0900) 3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)
6. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Wij hopen dat wij, met hetgeen in deze dienstenwijzer is vermeld, duidelijk hebben kunnen maken wie wij zijn, hoe onze werkwijze is, wat wij voor u kunnen doen, en ook wat wij van u mogen verwachten. Wij vertrouwen erop dat deze samenwerking mag leiden tot een goede verstandhouding tussen u als cliënt en onze instelling als tussenpersoon.