

DIENSTENWIJZER

In het kader van de Wet op het financieel toezicht



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, bedrijven 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 Citroën Assurance van PSA Finance Nederland 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

PSA Finance Nederland B.V. is opgericht in 1978. Wij zijn de aanbieder van financieringen voor Citroën en daarnaast werken we nauw samen met de importeur. Voor Citroën Assurance bemiddelen we voor Bovemij Financiële Diensten B.V. en Dekavas B.V. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24125767.

Bovemij Financiële Diensten B.V. (hierna Bovemij Financiële Diensten) is opgericht in 1995.

Ze zijn een 100% dochter van Bovemij Verzekeringsgroep en hebben hiermee een betrouwbare moeder. Het inschrijvingsnummer bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is 10042299.

Dekavas B.V. is een 100% dochter van Bovemij Verzekeringsgroep en gericht op de bedrijfswagen sector binnen de automotive branche. Ze zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17080418.

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

WAT U VAN ONS KUNT VERWACHTEN

Algemeen

U kunt bij ons terecht voor een gedegen persoonlijk advies en bemiddeling op het gebied van Citroën Assurance. 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 zullen wij in eerste instantie een offerte opvragen bij Bovemij Financiële Diensten.

WAT WIJ VAN U VERWACHTEN

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 verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt (adres) 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. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval dat 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. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

BEDENKTIJD BIJ VERKOOP OP AFSTAND

Op iedere particuliere aanvraag en/of afsluiting van een Citroën Assurance via telefonische verkoop of internet, is bedenktijd van toepassing. Na de ontvangst van de polis hebt u nog het recht om de Citroën Assurance ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen nadat u de polis hebt ontvangen. Deze regeling geldt niet voor Citroën Assurance 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 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt ervan uitgegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan.

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.

Wij staan geregistreerd onder de volgende vergunningnummers:

- PSA Finance Nederland B.V.: 12007744
- Bovemij Financiële Diensten B.V.: 12010584
- Dekavas B.V.: 12004147

De details van onze inschrijving, waaronder een overzicht van de bij ons aangesloten ondernemingen (automobilbedrijven) bij de AFM, kunt u raadplegen binnen het register van financieel dienstverleners op www.afm.nl.

Onze vergunning is van toepassing op de volgende gebieden:

Schadeverzekeringen

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

Wft-Schadeverzekeringen

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.

Voor vragen over Citroën Assurance:

Kantoor

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

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 15.00 uur.

Telefoon

Ons telefoonnummer is (024) 366 56 95.

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@citroenverzekering.nl

Communicatie

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

Voor vragen over Citroën Assurance Business Ster en Fleet Ster:

Kantoor

Dekavas is gevestigd aan Kanaaldijk N.W. 21/A, 5707 LA in Helmond

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

Telefoon

Ons telefoonnummer is (0492) 745 182.

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: Dekavas, Postbus 621, 5700 AP Helmond.

E-mail

Het adres voor e-mail correspondentie met Dekavas is:

info.business@citroenverzekering.nl

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.bovemijfinancieriediensten.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 B.V.
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 Financiële Diensten B.V. bij het KiFiD is: 300.006957.

Het aansluitnummer van Dekavas B.V. bij het KiFiD is: 300.001682

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.