

Dienstenwijzer

Wij vinden het belangrijk dat u goed inzicht heeft in onze dienstverlening. In deze Dienstenwijzer informeren wij u over onze dienstverlening met betrekking tot schadeverzekeringen.

Wie zijn wij?

De Toyota Polis is tot stand gekomen door een samenwerking tussen Alcredis Finance B.V. en N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij (hierna Bovemij) ingeschreven onder het Kvk-nummer 10019550 van de Kamer van Koophandel.

Toyota Financial is een handelsnaam van Alcredis Finance B.V. Alcredis Finance B.V. is de financiële dienstverlener van de Louwman Groep en heeft meer dan 60 jaar ervaring. Alcredis Finance is aanbieder van financieringen en leaseproducten. Voor Alcredis Polis bemiddelen we voor Bovemij. Wij staan ingeschreven onder nummer 23080512 in het Handelsregister van de Kamer Van Koophandel.

Onze dienstverlening

Wij zijn bemiddelaar in autoverzekeringen (en daarbij behorende aanvullende schadeverzekeringen). De verzekeringen worden ondergebracht bij de verzekeringsmaatschappij Bovemij. Wij treden alleen op als bemiddelaar en geven hierover geen advies. Als u advies wenst voordat u gebruik maakt van onze diensten, verwijzen wij u door naar Bovemij.

Onze werkzaamheden voor **Toyota Polis** bestaan uit:

- Bemiddelen: wij helpen u bij het tot stand komen van de verzekering tussen u en de verzekeraar.
- Marketingactiviteiten.
- Informatieverstrekking: voordat u een verzekering afsluit ontvangt u van ons de premieberekening de voorwaarden.

Voor een financieringsproduct of een schadeverzekering kunt u zowel rechtstreeks bij ons, als bij een van onze aangesloten dealers terecht.

Op onze website <http://www.toyota-polis.nl> bieden wij u aanvullende informatie aan over onze dienstverlening en de producten. De algemene voorwaarden zijn daar ook beschikbaar

Onze kwaliteit

Door samen te werken met dealers die zich aan onze onderneming hebben verbonden, staan we garant voor een betrouwbare en verantwoorde dienstverlening. Wij vinden kwaliteit en klantgerichtheid zeer belangrijk. Door permanente ondersteuning en training zorgen we ervoor dat u juiste informatie ontvangt.

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt en we beschikken over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). U kunt onze vergunning controleren via het register op de website van de AFM: www.afm.nl.

Wij zijn geregistreerd onder de volgende vergunningsnummers:

- Alcredis Finance 12011089
- Bovemij 12000483

Uw Toyota dealer is een verbonden bemiddelaar en staat daarvoor ook ingeschreven in het register van de AFM.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Dit kan alleen met uw medewerking.

- **Juiste gegevens**

Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Blijkt in geval van bijvoorbeeld schade dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet, of niet geheel, te vergoeden, of de verzekering op te zeggen.

- **Controle**

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 ons meldt.

- **Wijzigingen**

Doen er zich in uw persoonlijke situatie en/ of verzekerde zaken wijzigingen voor, dan verwachten wij dat u dit aan Bovemij doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende verzekerd zijn. Voorbeelden: samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, vervanging van de auto, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing, beëindiging van of wijziging van ergens anders lopende verzekeringen.

Onze beloning

De aan ons verbonden dealers kunnen u informeren over onze diensten en het contact tot stand brengen tussen u en Bovemij. Een dealer kan voor zijn diensten beloond worden door middel van provisie. Voor het bemiddelen in verzekeringen ontvangen zowel de dealer als Alcredis Finance een provisie van Bovemij.

Bedenkijd

Op iedere particuliere aanvraag en/of afsluiting van een schadeverzekering via telefonische verkoop of internet, is bedenkijd van toepassing. Na de ontvangst van de polis heeft u het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenkijd die u krijgt is maximaal 14 dagen nadat u de polis heeft 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 bedenkijd 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 dit aangeven bij Bovemij.

Contactgegevens

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

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

Telefoon

Telefoonnummer: (024) 366 56 61

Faxnummer: (024) 366 55 00

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 opnemen met Bovemij.

Het postadres:

Postbus 7000, 6503 GM Nijmegen.

E-mail

Het adres voor e-mail correspondentie met Toyota Polis is: info@toyota-polis.nl

Klachten

Heeft u een klacht over onze afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening? Dat vinden wij uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u dit aan ons laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken. Een klacht kan worden ingediend bij Bovemij via www.bovemij.nl of stuur een e-mail naar klachten@bovemij.nl.

U kunt dit ook schriftelijk doen door uw brief te zenden naar:

Bovemij

T.a.v. de directie

Antwoordnummer 1414

6500 VD Nijmegen

U ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie van Bovemij.

Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt u hierover tijdig door Bovemij schriftelijk geïnformeerd.

Niet tevreden over de afhandeling?

Bent u van mening dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kunt u deze binnen een termijn van 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijke instantie en biedt consumenten 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 financieringsmaatschappij of tussenpersoon.

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 bij het Kifid is: 200.000106. U kunt er ook voor kiezen om een rechter over het geschil te laten beslissen.

Aan de inhoud van deze Dienstenwijzer kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn voorbehouden.