



Bochane Services Dienstenwijzer

Biedt helderheid over de dienstverlening van Bochane Services B.V.

De verschillende bedrijfstakken van financiële dienstverlening en Bochane Services b.v. in het bijzonder hechten grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en kredietverlening. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die de financiële dienstverlener biedt.

De complete tekst van de Wet op het financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten: www.afm.nl

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	2
Aard van dienstverlening	2
Onze diensten	2
Bedenktime bij verkoop op afstand.....	3
Onze kwaliteit	3
Adviesvrij	3
Geen zeggenschap.....	3
Bereikbaarheid	4
Selectie van aanbieders.....	4
Wijze van beloning	4
Wat verwachten wij van u?	4
Klachten.....	5

Wie zijn wij?

Bochane Services b.v. is een intermediair op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Deze diensten bestaan voor namelijk uit consumptief krediet en financial lease (zakelijke financiering). Bochane Services b.v. is ingeschreven in de Kamer van Koophandel Gelderland onder nummer 09073176.

Onze gegevens luiden:

Bochane Services b.v.
Einsteinstraat 45
3902 HN Veenendaal

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Consumptief Krediet
- Schadeverzekeringen

Onze diensten

Algemeen

U kunt bij ons terecht voor een gedegen en eerlijk advies op het gebied van schadeverzekeringen en consumptief krediet. Daarnaast bemiddelen wij bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de verzekeraars. Om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren dienen wij te beschikken over uw gegevens. Deze behandelen wij uiteraard conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Schadeverzekeringen

Indien u ons op het gebied van schadeverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken een vergelijk met uw huidige verzekering. Hierbij adviseren wij u welke risico's u zou moeten verzekeren om ze veilig te kunnen afwenden en welke risico's u eventueel voor eigen rekening zou kunnen nemen.
- Wij helpen met het opzeggen van eventuele verzekeringen die elders lopen.
- Wij assisteren u bij het aanvraagtraject van uw verzekeringen via Bochane Services B.V.
- Indien nodig, gewenst én mogelijk, regelen we voor u een voorlopige dekking. Dit is erop gericht om risico's af te wenden die zich kunnen voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de eigenlijke verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Soms duurt de acceptatie namelijk enige dagen, of wenst de verzekeraar eerst aanvullende informatie. Als er dan precies in die periode een schade optreedt, bent u hier dankzij een voorlopige dekking tóch voor verzekerd. Overigens zijn verzekeraars niet in alle gevallen bereid een dergelijke voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van een verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die bij u in rekening worden gebracht.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

Consumptief krediet

Bedenktijd bij verkoop op afstand

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal

14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. 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.

Indien u van dit 'bedenktijd' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling. Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken?

Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar:

Bochane Services b.v.
Einsteinstraat 45
3902 HN Veenendaal

Onze kwaliteit

Met ingang van 1 januari 2006 is het voor financiële dienstverleners verplicht om, onder andere voor de bemiddeling in verzekeringsproducten en aanverwante diensten, een vergunning

aan te vragen bij de Autoriteit Financiële Markten

(AFM). Bochane Services B.V. beschikt over deze vergunning. Het vergunningnummer van Bochane Services B.V. is 12040456

, en staat geregistreerd in het Register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten.

Indien u dit Register wilt raadplegen, verwijzen wij u graag naar de website van de AFM:

www.afm.nl

of haar adres Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam.

De ons toegekende vergunning is van toepassing op de volgende gebieden:

- Consumptief Krediet
- Schadeverzekeringen

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Bereikbaarheid

Wij streven naar een goede bereikbaarheid voor onze relaties. U kunt daarom op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Telefoon

Op werkdagen is de telefonische openingstijd van 9.00 uur tot 18.00 uur.

Schriftelijk

Bochane Services B.V.

Postbus 99

3900 AB Veenendaal

E-mail

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze van beloning

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

Wat verwachten wij van u?

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening, maar wij verwachten ook een paar dingen van u:

- We verwachten in elk geval dat u tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade namelijk blijken 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, dan wel de verzekeringsovereenkomst op te zeggen.
- Indien u elders ook verzekeringen heeft lopen, is het voor ons belangrijk dit te weten. 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 onverzekerd blijven. 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).
- In principe onderhouden wij alle contacten met de verzekeraar. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en of deze conform 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.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening, onze werkwijze in het algemeen of onze afhandeling, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Wij verzoeken u een brief te sturen aan:
Bochane Services B.V.
t.a.v. Afdeling Klachtbehandeling
Postbus 99
3900 AB Veenendaal

Of via www.bochane.nl/hulpformulier.html vindt u een contactformulier waar u kunt aangeven wat u klacht inhoudt.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot onze directie. Zij zullen uw klacht heroverwegen.

Tevens zijn wij aangesloten bij het KlachtenInstituut Financiële Dienstverlening, KIFID. Ons aansluitnummer is 300.014821

KIFID
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon: 0900 - 355 22 48
www.kifid.nl