

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

## Dienstenwijzer Financiering en Verzekering

### Doel en inhoud

Volkswagen Pon Financial Services is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In die werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze Dienstenwijzer Financiering en Verzekering geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs. Hierin vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

Volkswagen Pon Financial Services is een groep van bedrijven gespecialiseerd op het gebied van Automotive diensten en producten en biedt via Volkswagen Bank GmbH financieringen aan en bemiddelt via DFM Verzekeringen B.V. in verzekeringen voor zowel de particuliere als de zakelijke rijder. Dit doen wij onder andere in samenwerking met de automerken van de Volkswagen Groep en het dealerbedrijf als (verbonden) bemiddelaar. Dit betekent dat wij per merk onder de betreffende merknaam onze financiële producten presenteren. Omdat niet alleen de technische aspecten, maar ook de financiële kanten een belangrijke rol spelen bij de aanschaf van een nieuwe of gebruikte auto, wilt u graag zaken doen met een dienstverlener die zicht heeft op alle kanten van de aanschaf. U kunt door onze ervaring op het gebied van auto's en in de financiële sector rekenen op een professioneel financierings- en verzekeringsadvies.

Volkswagen Bank GmbH biedt u verschillende financieringsvormen. DFM Verzekeringen B.V. bemiddelt als adviseur op het gebied van verzekeringen voor verschillende verzekeringsvormen. DFM Verzekeringen B.V. treedt op als bemiddelaar voor VVS Assuradeuren B.V. (VVS). VVS is een gevolmachtigd agent en maakt eveneens deel uit van Volkswagen Pon Financial Services. Onze

verzekeringsproducten zijn ontwikkeld in samenwerking met en komen tot stand bij VVS. Naast het verzekeringsadvies begeleiden wij ook de contacten tussen u, VVS en de verzekeringsmaatschappij(en) waarbij wij voor u de verzekering(en) onderbrengen.

### De relatie met verzekeraars

Gezien onze relatie met VVS zullen wij, indien het autoverzekeringen betreft, vooral geschikte verzekeringen van deze gevolmachtigd agent adviseren die voor uw specifieke situatie in aanmerking komen.

### De relatie van de dealer met DFM Verzekeringen B.V. en Volkswagen Bank GmbH

De dealer is voor het product consumptief krediet 'Verbonden bemiddelaar' met Volkswagen Bank GmbH. Een verbonden bemiddelaar werkt uitsluitend voor één aanbieder, of voor meerdere aanbieders indien deze niet in concurrerende producten bemiddelt. Voor de schadeverzekeringsproducten is de dealer 'Verbonden bemiddelaar' met Generali Schadeverzekering Maatschappij N.V. (Generali). Dat betekent dat de dealer alleen in producten van deze aanbieder bemiddelt. VVS werkt samen met Generali en neemt als gevolmachtigd agent van Generali een deel van de werkzaamheden over.

### U ontvangt geen advies van de dealer

De dealer kan en mag u geen advies geven over de financieringen en verzekeringen. De dealer geeft u wel informatie. Mocht u toch behoefte hebben aan advies, dan kan de dealer u direct in contact brengen met Volkswagen Pon Financial Services. Volkswagen Pon Financial Services ondersteunt de dealer en zal u een deskundig advies geven. Waar in deze dienstenwijzer over 'advies' wordt gesproken betreft het advies dat door Volkswagen Pon Financial Services wordt gegeven.

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

## Beloning

Indien u een verzekering afsluit, is zowel onze beloning als de vergoeding voor de dealer in de vorm van een doorlopende provisie op basis van de verzekeringspremie. Voor de afgesloten financiering ontvangt de dealer ook een doorlopende provisie. Deze provisie is gebaseerd op de hoogte van het uitstaande saldo. Indien u een verzekering afsluit, ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding in de vorm van een doorlopende provisie. De provisie is standaard verwerkt in de kostenstructuur van de producten. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

## Onze producten

Onze producten sluiten aan bij uw wensen en eisen. Daarbij vergeten wij niet dat u na enkele jaren weer toe bent aan een nieuwe/andere auto. Een uitgangspunt bij onze aanpak is dan ook een financiële oplossing met lage maandbedragen die rekening houdt met uw toekomstige mobiliteit. Uw dealer is bekend met alle producten en mogelijkheden. Ook kunt u meer lezen over onze producten op de internetsites van Volkswagen, SEAT, ŠKODA, Audi, Bentley en Porsche.

## Wat kunt u van ons verwachten?

### Privacy

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Ons volledige privacy statement kunt u lezen op [www.vwpfs.nl/Privacy-statement](http://www.vwpfs.nl/Privacy-statement).

### Consumptief krediet

Bij het kopen van een nieuwe of een gebruikte auto gaat het meestal om aanzienlijke bedragen. De financiering van een dergelijke uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Indien u ons of de dealer inschakelt op het gebied van financieringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij beoordelen uw aanvraag persoonlijk, vertrouwelijk en deskundig. Heeft u een lopende financiering bij een andere kredietinstelling, die betrekking heeft op het object dat u wilt inruilen, dan kunnen wij deze financiering eventueel overnemen. Ook andere lopende financieringen kunnen wij eventueel overnemen. U kunt er ook voor kiezen deze financiering(en) af te lossen.
- Wij berekenen uw leencapaciteit op basis van een basisnorm en een leennorm zoals vastgesteld in de Gedragscode van de VFN (Vereniging van financieringsondernemingen in Nederland) (zie bijlage 'Beoordeling financieringsaanvraag'). Daarbij zijn wij ook verplicht om waar mogelijk rekening te houden met voorzienbare financiële verplichtingen (zoals pensionering, gezinsuitbreiding, verlies van arbeid e.d.).
- Wij zijn als deelnemer aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (het BKR), gevestigd te Tiel. Wij toetsen iedere aanvraag voor een financiering bij het BKR. Tevens zijn wij verplicht iedere afgesloten financieringsovereenkomst bij het BKR te melden en van achterstanden groter dan twee maanden, opgave te doen.
- Na goedkeuring van uw aanvraag wordt de financieringsovereenkomst opgemaakt. Indien u akkoord gaat met deze overeenkomst en u een legitimatie- en inkomensbewijs heeft overgelegd, betalen wij de krediet som - dit kan zijn de gehele aanschafprijs of een gedeelte daarvan - rechtstreeks aan uw dealer. In geval van een doorlopend krediet kunt u na ondertekening van het contract over het krediet beschikken. Tevens ontvangt u een kopie van de overeenkomst.

### Schadeverzekeringen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van autoverzekeringen en daarmee samenhangende verzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval u bijvoorbeeld een aanrijding met uw auto veroorzaakt of ruit schade heeft. Aanvullend op uw autoverzekering kunt u bijvoorbeeld ook een rechtsbijstand, een schade inzittendenverzekering of ongevallen inzittendenverzekering sluiten.

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Indien u ons of de dealer ons inschakelt op het gebied van verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- De dealer kan u informeren over de mogelijkheden.
- Op basis van de door u verstrekte gegevens geven wij u een advies met betrekking tot verzekeringen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van uw bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle noodzakelijke stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen.  
Bijvoorbeeld in het contact met VVS of de verzekeringsmaatschappij.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## *Informatievoorziening*

Wij informeren u tijdig indien er wijzigingen in de dekking, voorwaarden en/of kosten van een bij ons afgenomen product worden doorgevoerd. U ontvangt van ons ook overige relevante informatie.

## *Onze bereikbaarheid*

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Volkswagen Bank GmbH (inzake Financieringen)  
Postbus 1119, 3800 BC Amersfoort  
Telefoon: (033) 47 91 720  
E-mail: info@vwvps.nl
- DFM Verzekeringen B.V. (inzake Verzekeringen)  
Postbus 422, 3800 AK Amersfoort  
Telefoon: (033) 47 91 720  
E-mail: info@vwvps.nl
- Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 17.30 uur. Op zaterdag zijn wij geopend van 10.00 tot en met 16.00 uur.
- Wij zijn aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons wenst. In geval van spoed, zoals ongeval of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: (020) 592 91 99 (VVS Hulp Service).

## **Wat verwachten wij van u?**

- 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.
  - Om de kredietaanvraag zo goed en verantwoord mogelijk te behandelen, moeten wij bovendien volledig inzicht hebben in uw financiële gegevens. Wij zullen u bijvoorbeeld vragen een bewijs van uw inkomsten en woonlasten te overleggen.

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot gefinancierde of verzekerde objecten, verwachten wij van u dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's af te dekken.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen met betrekking tot autoverzekeringen onder meer de volgende onderwerpen: Verhuizing en aankoop of verkoop van uw motorvoertuig, wijziging van de regelmatige bestuurder, overlijden en echtscheiding.
- 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 gebracht 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.

## Terugbetaling krediet

Het door u geleende bedrag - vermeerderd met rente - betaalt u in van te voren vastgestelde maandtermijnen terug aan Volkswagen Bank GmbH. U ondertekent daartoe een incassomachtiging die Volkswagen Bank GmbH het recht geeft de vervallen termijnen periodiek van uw rekening af te schrijven. U hoeft voor de betaling geen verdere actie te ondernemen maar wel voor voldoende saldo te zorgen.

## De rente

Het rentepercentage voor een niet-doorlopend krediet wordt aan het begin van het contract vastgesteld en blijft ongewijzigd gedurende de looptijd van de financieringsovereenkomst. Bij een doorlopend krediet is de rente variabel en wordt berekend over het opgenomen bedrag. Het jaarlijks kostenpercentage, zoals vermeld in de financieringsovereenkomst, is de prijsaanduiding voor het krediet. Hierin komen alle kosten van het krediet tot uitdrukking.

## Vervroegde aflossing

Bij een algehele vervroegde aflossing worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten worden berekend over de gehele krediettermijn. De omvang van deze kosten is afhankelijk van de verstreken looptijd. Bij een gedeeltelijke vervroegde aflossing worden geen kosten in rekening gebracht en zal aan het eind van de looptijd een herberekening van de kredietvergoeding plaatsvinden. Dit zou kunnen betekenen dat u nog recht heeft op een bedrag aan renterestitutie.

## Betalingsachterstand

Indien in het betalingsverloop een achterstand is opgetreden, wordt u door ons in gebreke gesteld. Wij zullen u, indien u nalatig blijft in de verplichting tot betaling, vanaf het tijdstip van verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde termijn voor nakoming, vertragingsrente berekenen. Deze vertragingsrente wordt op dagbasis berekend en is gebaseerd op het maximale kredietvergoedingspercentage zoals vermeld in de overeenkomst.

## De verzekeringspremie

De verschuldigde premie kan op verschillende manieren betaald worden:

- U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving vindt dan plaats op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Bij elke polis wordt aangegeven welke betalingsmethode zal worden gevolgd. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

## *Afspraken rondom premiebetaling*

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. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. 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 kwaliteit**

Volkswagen Pon Financial Services is ingeschreven in het Handelsregister onder de naam Volkswagen Bank GmbH onder nummer 32099980 en bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningsnummer 12000996. DFM Verzekeringen B.V. is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 33259465 en bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningnummer 12007990.

Volkswagen Bank GmbH en DFM Verzekeringen B.V. hanteren onder meer de volgende handelsnamen: Volkswagen Pon Financial Services, Volkswagen Financial Services, Audi Financial Services, ŠKODA Financial Services, SEAT Financial Services, AutoCash, Bentley Financial Services, Porsche Financial Services en Das WeltAuto Verzekering. VVS Verzekeringen is een handelsnaam van DFM Verzekeringen B.V. Voor een product van VVS Verzekeringen B.V. dient u DFM Verzekeringen B.V. rechtstreeks te benaderen. Wij bekwamen zowel onze eigen medewerkers als de medewerkers bij de dealer in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **Beëindiging relatie**

U heeft de mogelijkheid om op elk moment de relatie met ons te beëindigen met in achtneming van de opzegtermijn, bij financiering uiteraard onder gelijktijdige algehele aflossing van uw financiering/openstaand saldo bij ons. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen met in achtneming van de opzegtermijn die genoemd is in uw kredietovereenkomst of verzekeringspolis.

## **Fraudebestrijding**

Bij geconstateerde fraude worden alle (verzekerings-) overeenkomsten opgezegd en zal Volkswagen Pon Financial Services of de verzekeringsmaatschappij de betrokkenen registreren in een extern register, zoals CIS of EVA. Door de registratie in een dergelijk register worden andere partijen in de financiële sector gewaarschuwd en wordt het voor de fraudeurs moeilijker financiële diensten af te nemen.

## **Klachten?**

Wij besteden veel aandacht aan kwaliteit. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat en u niet tevreden bent over ons of de verbonden bemiddelaar. Laat het ons weten, dan kunnen we er iets aan doen. U kunt uw klacht schriftelijk of met behulp van ons online klachtenformulier aan ons doorgeven. Uw brief kunt u richten aan onze directie (zie voor het adres het kopje Onze bereikbaarheid). Het online formulier kunt u invullen via onze website: [www.vwpfs.nl/klachten](http://www.vwpfs.nl/klachten). Alle klachten worden door de verantwoordelijke afdeling binnen Volkswagen Pon Financial Services behandeld.

Bent u niet tevreden met de uitkomst die wij u bieden voor de oplossing van uw klacht, dan heeft u drie maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een onafhankelijk instituut dat klachten van particulieren behandelt en alleen nadat uw klacht eerst de klachtenprocedure van Volkswagen Pon Financial Services heeft doorlopen. Meer informatie over de te volgen procedure leest u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). (KifiD nummer Volkswagen Bank GmbH: 500.000288, KifiD nummer DFM Verzekeringen B.V. 300.004859).

# VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Volkswagen Bank GmbH (inzake Financieringen)

Saturnus 1

3824 ME Amersfoort

Postbus 1119

3800 BC Amersfoort

Telefoon: (033) 47 91 720

[financieringen@vwvfs.nl](mailto:financieringen@vwvfs.nl)

KvK nummer: 32099980

DFM Verzekeringen B.V. (inzake Verzekeringen)

Saturnus 1

3824 ME Amersfoort

Postbus 422, 3800 AK Amersfoort

Telefoon: (033) 47 91 720

[verzekeren@vwvfs.nl](mailto:verzekeren@vwvfs.nl)

KvK nummer: 33259465