

## Dienstenwijzer Financiering en Verzekering

### Doel en inhoud

Volkswagen Pon Financial Services B.V. (VWPFS) is een groep van bedrijven, gespecialiseerd op het gebied van leasing, mobiliteit en aanverwante financiële producten. 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 vormen onze leidraad. In deze Dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs. Wij beschrijven, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij precies?

Wanneer wij in dit document spreken over “wij” en “ons” wordt hiermee DFM N.V., DFM Verzekeringen B.V. en VVS Assuradeuren bedoeld. VVS Assuradeuren is een handelsnaam van VWPFS. In dit document wordt verder geen aandacht besteed aan de overige dienstverlening vanuit VWPFS op het gebied van leasing. Denk daarbij aan de producten private lease, operational lease en financial lease. Op de website [www.vwpfs.nl](http://www.vwpfs.nl) kunt u over deze producten meer informatie vinden.

### DFM N.V.

DFM N.V. (DFM) is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 31018376 en is aanbieder van het product consumptief krediet, ook wel huurkoop genoemd. DFM is onderdeel van Volkswagen Bank GmbH en Pon Holdings B.V. DFM werkt nauw samen met de automerken van de Volkswagen Groep en het dealerbedrijf als verbonden bemiddelaar. Dit betekent dat DFM per merk (bijvoorbeeld Audi) onder de betreffende merknaam onze financiële producten presenteert (bijvoorbeeld Audi Financial Services). U kunt bij ons rekenen op een professioneel pakket financieringsproducten. DFM beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het aanbieden van en het bemiddelen in consumptief krediet. Deze vergunning is ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12045409.

### DFM Verzekeringen B.V.

Binnen VWPFS is DFM Verzekeringen B.V. (DFMV) financieel dienstverlener op het gebied van Verlengde Garantieverzekeringen. Deze Verlengde Garantieverzekeringen zijn ontwikkeld in overleg met de betrokken verzekeringsmaatschappij (Allianz Global Assistance, onderdeel van Allianz Partners SAS). Wij begeleiden de contacten tussen u en deze verzekeringsmaatschappij, waar wij voor u de verzekering onderbrengen. Daarbij werken wij samen met het dealerbedrijf als (verbonden) bemiddelaar. DFMV is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34263407 en beschikt over een vergunning van de AFM die is ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12007990.

### VVS Assuradeuren

VVS Assuradeuren (VVS) is een handelsnaam van VWPFS. VVS acteert als financieel dienstverlener op het gebied van autoverzekeringen. Deze autoverzekeringen zijn ontwikkeld in overleg met de betrokken verzekeringsmaatschappij (Allianz Nederland Schadeverzekering, onderdeel van Allianz Benelux N.V.). Wij begeleiden de contacten tussen u en deze verzekeringsmaatschappij, waar wij voor u de verzekering onderbrengen. Daarbij werken wij samen met het dealerbedrijf als (verbonden) bemiddelaar. VVS opereert onder de AFM-vergunning die is ingeschreven onder nummer 12007990 in het AFM-register.

### Handelsnamen

Wij zijn onder andere actief onder de volgende handelsnamen: Volkswagen Pon Financial Services, DFM, Volkswagen Financial Services, Audi Financial Services, SEAT Financial Services, Škoda Financial Services, Porsche Financial Services, MAN Financial Services, Bentley Financial Services, CUPRA Financial Services, Ducati Financial Services, DutchFinance, DutchInsurance en AutoCash.

### U ontvangt geen advies

DFM, DFMV, VVS en onze dealers geven u geen advies over consumptief krediet, uw Verlengde Garantieverzekering en uw autoverzekering. Deze producten worden u aangeboden en verstrekt op execution only basis. Dat houdt in dat wij ervan uitgaan dat u voldoende financiële kennis heeft van het product en dat u zelf kunt beoordelen of ons product voldoet aan uw wensen en past bij uw persoonlijke financiële situatie. Heeft u toch een adviesvraag over uw autoverzekering? Kijk dan onder het kopje Verzekeringsadvies aan het slot van deze Dienstenwijzer.

### Beloning

Als u bij ons een autoverzekering afsluit, heeft zowel onze beloning als de vergoeding voor de betrokken dealer de vorm van een doorlopende provisie die is gebaseerd op de hoogte van de verzekeringspremie. Deze doorlopende provisie bedraagt 20% van de premie, na aftrek van de assurantiebelasting. Hierin begrepen is zowel de vergoeding voor ons als de betrokken dealer. Bij een gemiddelde jaarlijkse WA-Casco premie ('Allrisks') van EUR 800,- exclusief assurantiebelasting is de provisie EUR 160,-. Als u bij ons een Verlengde Garantieverzekering afsluit betaalt u een eenmalige premie. Hierover ontvangen wij eenmalig provisie ter hoogte van 8,5% van de premie, na aftrek van de assurantiebelasting. Bij een premie van EUR 499,- inclusief assurantiebelasting is de provisie eenmalig ongeveer EUR 35,-. Ook bij consumptief krediet ontvangt de betrokken dealer een provisie. Deze is gebaseerd op de hoogte van het uitstaande

saldo. De provisie is standaard verwerkt in de kostenstructuur van onze producten en is dus inbegrepen in de prijs van het product. Als er extra adviesdiensten aan u worden geleverd, informeren wij u vooraf of hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Wij brengen alleen advieskosten in rekening als u daar vooraf mee heeft ingestemd.

## Privacy

Om ons werk goed te kunnen doen, hebben wij bepaalde persoonsgegevens van u nodig. Deze persoonsgegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld. Ons volledige Privacy Statement kunt u lezen op onze website. DFM, DFMV en VVS beschikken over een functionaris gegevensbescherming. De contactgegevens kunt u vinden in ons 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 consumptief krediet. Indien u ons of de dealer inschakelt op het gebied van financieringen, dan 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.
- 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). Daarbij zijn wij ook verplicht om rekening te houden met voorzienbare financiële veranderingen en risico's (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 consumptief krediet bij het BKR. Tevens zijn wij verplicht ieder afgesloten krediet 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 rechtstreeks aan uw dealer. Dit kan de gehele aanschafprijs zijn of een gedeelte daarvan. Uiteraard ontvangt u een exemplaar van de getekende overeenkomst.

## Autoverzekeringen

VVS informeert, bemiddelt en kan adviseren op het gebied van autoverzekeringen. U kunt uw autoverzekering afstemmen op uw persoonlijke situatie door de verzekering al dan niet uit te breiden met aanvullende dekkingen zoals beperkt casco, volledig casco, pechhulp, rechtsbijstand, schadeverzekering voor inzittenden en/of ongevallenverzekering voor inzittenden. Indien u ons of de dealer inschakelt op het gebied van verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- De dealer kan u informeren over de mogelijkheden.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van uw bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij informeren u over de verzekeringsvoorwaarden en dekkingsmogelijkheden.
- 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 ingevuld.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking.
- Wij controleren de premies die de verzekeraar bij u in rekening brengt.
- Wij archiveren alle noodzakelijke stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Mocht u schade ondervinden, dan kunnen wij u helpen bij het afwikkelen van de schade met de verzekeraar.

Ook als er tijdens de looptijd van uw autoverzekering iets verandert aan de dekking, de voorwaarden en/of de kosten, dan informeren wij, of de betrokken verzekeraar, u tijdig.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar ook voor u gelden er een aantal voorwaarden.

- U dient altijd de juiste gegevens aan ons en de betrokken verzekeraar te verstrekken.
- Om uw kredietaanvraag zo goed en verantwoord mogelijk te kunnen behandelen, moet u ons inzicht geven in uw financiële gegevens. Wij zullen u bijvoorbeeld vragen om schriftelijk bewijs van uw huidige inkomen en woonlasten.
- Ook moet u ons tijdig informeren als uw persoonlijke situatie wijzigt, als het gefinancierde object verloren is gegaan of als er op het gefinancierde object beslag is gelegd.
- U moet ontvangen documenten, bijvoorbeeld de kredietovereenkomst of de verzekeringspolis, ook zelf controleren op juistheid en u moet onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven.

## Betalingsachterstand

### *Consumptief Krediet*

Als er sprake is van een betalingsachterstand wordt u door ons in gebreke gesteld (aanmaning). Als u geen gehoor geeft aan deze ingebrekestelling bent u verdragingsrente aan ons verschuldigd en zijn wij verplicht om de betalingsachterstand te registreren bij het BKR. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan direct.

### *Verzekeringspremie*

Als de verzekeringspremie niet tijdig wordt betaald, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Informeer ons direct als u verwacht de premie niet op tijd te kunnen betalen.

## Fraudebestrijding

Fraude wordt niet getolereerd en wij doen er alles aan om fraude op te sporen en te bestrijden. DFM is via haar lidmaatschap bij de Vereniging van Financieringsondernemingen Nederland (VFN) lid van het Externe Verwijzingsregister. Voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, wordt alle aangeleverde documentatie en gegevens getoetst. Bij geconstateerde fraude wordt de betrokkene geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister EVA. Is er tijdens de looptijd van het contract sprake van frauduleus gedrag, dan is DFM ook gedurende het contract gerechtigd om de contractant in het EVA register op te nemen en de overeenkomst te beëindigen. 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, onze verbonden bemiddelaar of dealer. Bent u niet tevreden, neem dan direct contact met ons op. Wij bekijken dan hoe dit kan worden opgelost. U kunt uw klacht per brief (gericht aan onze directie) bij ons indienen. U kunt ook gebruik maken van ons online klachtenformulier ([www.vwvps.nl](http://www.vwvps.nl)).

Bent u niet tevreden met onze behandeling 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 behandelt. U kunt alleen bij het KiFiD terecht als u 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 DFM N.V. 300.017098

KiFiD nummer VVS Assuradeuren en DFM Verzekeringen B.V. 300.004859

## Contactgegevens DFM N.V.

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

DFM N.V.  
Saturnus 1  
Postbus 1119, 3800 BC Amersfoort  
Telefoon: (033) 47 91 720  
E-mail: [financieringen@vwvps.nl](mailto:financieringen@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 17.00 uur.

## Volkswagen Pon Financial Services B.V.

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

VVS Assuradeuren  
Saturnus 1  
Postbus 422, 3800 AK Amersfoort  
Telefoon: (033) 47 91 720

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 17.00 uur.

## DFM Verzekeringen B.V.

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

DFM Verzekeringen B.V.  
Saturnus 1  
Postbus 422, 3800 AK Amersfoort  
Telefoon: (033) 47 91 720

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 17.00 uur.

## Verzekeringsadvies

VVS vergelijkt geen producten van verschillende verzekeraars, maar kan u wel uitleg en advies geven over haar eigen product. Heeft u behoefte aan advies bij het afsluiten van een autoverzekering of bij het aanpassen van de dekking, neemt u dan contact op met de heer M. Jonker van Volkswagen Pon Financial Services B.V.:

E-mail: [mjonker@vwvps.nl](mailto:mjonker@vwvps.nl)  
Telefoon: 06 53 45 96 76