

## Dienstenwijzer Financiering en Verzekering

### Doel en inhoud

Volkswagen Pon Financial Services is een groep van bedrijven, gespecialiseerd op het gebied van mobiliteitsdiensten en 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 zijn onze leidraad. In deze Dienstenwijzer 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. Wanneer wij in dit document spreken over “wij” en “ons” wordt hiermee DFM N.V. en VVS Assuradeuren B.V. bedoeld.

### DFM N.V.

DFM N.V. (DFM) 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 door onze ervaring op het gebied van automotive en in de financiële sector rekenen op een professioneel pakket met financieringsproducten. DFM beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het aanbieden en bemiddelen in consumptief krediet.

### VVS Assuradeuren B.V.

Binnen Volkswagen Pon Financial Services is VVS Assuradeuren B.V. (VVS) financieel dienstverlener op het gebied van autoverzekeringen. Deze autoverzekeringen zijn ontwikkeld in overleg met de betrokken verzekeringsmaatschappij. Wij begeleiden de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij, waar wij voor u de verzekering onderbrengen. Daarbij werken wij samen met het dealerbedrijf als (verbonden) bemiddelaar. VVS beschikt over een vergunning van de AFM.

### Handelsnamen

Wij zijn actief onder de volgende handelsnamen: Dealers Financierings Maatschappij, DFM, DFM Financieringen, Ducati Financial Services, Volkswagen Financial Services, Audi Financial Services, SEAT Financial Services, Porsche Financial Services, MAN Financial Services, Bentley Financial Services, ŠKODA Financial Services, DutchFinance, V.V.S. Verzekeringen, VVS, VVS Verzekerings-Services en AutoCash.

### U ontvangt geen advies

DFM en onze dealers geven u geen advies over consumptief krediet 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 het door u gewenste product voldoet aan uw wensen en past bij uw persoonlijke financiële situatie. Zie voor meer informatie over financieringsproducten de website [www.weetwatjeweet.nl](http://www.weetwatjeweet.nl) van de AFM. Heeft u een adviesvraag over verzekeringen? Neem dan rechtstreeks contact op met VVS. Wij vergelijken geen producten van verschillende aanbieders.

### Beloning

Indien u een autoverzekering afsluit, heeft zowel onze beloning als de vergoeding voor de dealer de vorm van een doorlopende provisie gebaseerd op de hoogte van de verzekeringspremie. Ook bij consumptief krediet ontvangt de dealer een provisie. Deze is gebaseerd op de hoogte van het uitstaande saldo. 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.

### 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.

## 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, 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) (zie bijlage 'Beoordeling financieringsaanvraag'). Daarbij zijn wij ook verplicht om 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.

## Autoverzekeringen

VVS informeert, bemiddelt en kan adviseren op het gebied van autoverzekeringen. U kunt uw autoverzekering ook nog uitbreiden met een rechtsbijstand of een schade inzittendenverzekering. 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 opgesteld.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking.
- 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.

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

## Wat verwachten wij van u?

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

- U dient altijd de juiste gegevens aan ons 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, controleren op juistheid en u moet onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven.

## Betalingsachterstand

### Consumptief Krediet

Indien er sprake is van een betalingsachterstand wordt u door ons in gebreke gesteld. Als u geen gehoor geeft aan deze ingebrekestelling bent u vertragsrente 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 tijdig.

### Verzekeringspremie

Indien de verzekeringspremie niet tijdig wordt betaald, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Informeer ons tijdig als u verwacht 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 betrokkenen 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 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. Het online formulier kunt u invullen via onze website.

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 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 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@vwvdfs.nl](mailto:financieringen@vwvdfs.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.

Inschrijvingsnummer AFM: 12045409

Inschrijvingsnummer KvK: 31018376

### VVS Assuradeuren B.V.

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten.

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

VVS Assuradeuren B.V.

Saturnus 1

Postbus 422, 3800 AK Amersfoort

Telefoon: (033) 47 91 720

E-mail: [verzekeren@vwvdfs.nl](mailto:verzekeren@vwvdfs.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.

Inschrijvingsnummer AFM: 12007990

Inschrijvingsnummer KvK: 33259465