

De VFS dienstenwijzer

In Nederland hecht de verzekeringsbedrijfstak veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. VFS Financial Services B.V.(VFS), die als professioneel intermediair in verzekeringen optreedt, onderschrijft dat. De Wet op het Financieel Toezicht bevat richtlijnen over gedragsregels waaraan het intermediair zich in de omgang met haar relaties moet houden. VFS heeft deze gedragscode onderschreven en als volgt verwoord:

1. Over ons

VFS (handelend onder de namen Volvo Financial Services, Renault Trucks Financial Services en SMT Integrated Solutions) is een 100% dochteronderneming van AB Volvo. Met circa 35 medewerkers in Nederland richten we ons op financiële dienstverlening aan de truck-, bus- en werkmaterieeldivisies binnen de Volvo Groep. De VFS dienstenwijzer beperkt zich tot het product verzekeringen.

Voor onze dienstverlening maakt VFS gebruik van een serviceprovider.

2. Onze bereikbaarheid

Mocht u enige vragen en/of opmerkingen over uw offerte hebben of uw verzekering willen wijzigen, neemt u dan a.u.b. contact met ons op via de mogelijkheden zoals hieronder vermeld:

1. Op afspraak kunt u VFS bezoeken op het volgende adres: Stationsweg 2, 4153 RD Beesd
2. Ons postadres is: Postbus 11, 4153 ZG Beesd
3. Ons e-mailadres is: vfsnl@volvo.com
4. Ons telefoonnummer is +31 (0)88 88 23 400 (maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur).
5. Buiten kantoor tijd kunt u contact opnemen met uw account manager op zijn mobiele nummer.
6. Bezoek onze website: www.vfsc.com.

3. Verzekeringen

1. Als intermediair richt VFS zich op de advisering en bemiddeling van risico's rondom de vracht- en bestelauto en/of werkmaterieel. Daarnaast kunnen wij bemiddelen in andere zakelijke schadeverzekeringen. VFS adviseert niet in levens- en/of particuliere verzekeringen.
2. Onze offerte met betrekking tot de bovengenoemde verzekeringen wordt door onze accountmanager gemaakt op basis van uw vraag en behoefte m.b.t. tot de specifieke verzekering.
3. In onze offerte staat vermeld of wij enig advies, op welke wijze dan ook, hebben gegeven. Indien er geen advies is gegeven, accepteert u dat de offerte voldoet aan uw behoefte ondanks dat er geen persoonlijk advies is gegeven op het moment van afsluiten van de verzekering.

4. Verzekeraars

1. In uw belang vergelijken wij altijd de prijzen van een aantal verzekeraars voordat wij een offerte afgeven. De huidige met ons samenwerkende verzekeringsmaatschappijen zijn o.a.:
TVM Verzekeringen
Allianz Schadeverzekeringen
ARAG Rechtsbijstand
2. Via onze serviceprovider kan VFS echter ook verzekeringen van andere maatschappijen aanbieden.

- 3.VFS treedt op als onafhankelijk intermediair en heeft geen enkele verplichting om producten bij enige maatschappij af te nemen. VFS heeft geen enkele contractuele verplichting om u een verzekering van enige maatschappij exclusief aan te bieden.
- 4.VFS bezit geen belang van 10% of meer in de bovengenoemde maatschappijen. Geen enkele van de bovengenoemde maatschappijen bezit een belang van 10% of meer in VFS.

5. Serviceprovider

Onze serviceprovider is Westenburg Risicomangers Transport uit Breda (kvk Breda 20010102).

Contactgegevens:	Adres	: Claudius Prinsenlaan 111, 4817 HC Breda
	Telefoon	: 076 – 529 02 90
	Website	: www.Westenburg.nl

6. Schadeafhandeling

- 1.VFS heeft de schadebehandeling uitbesteed aan haar serviceprovider zoals hierboven vermeld.
- 2.Wanneer u een schade bij ons meldt zullen wij uw (persoons)gegevens doorgeven aan onze service provider.
- 3.De met VFS samenwerkende maatschappijen hebben een schademeldingsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar is voor calamiteiten.
- 4.Voor meer informatie over onze gegevensbescherming refereren wij aan onze clausule gegevensbescherming in de offerte. Hier vindt u meer informatie over de behandeling van uw persoonsgegevens en uw rechten.

7. Onze verwachtingen van u

- 1.Om redelijk, eerlijk en professioneel op te kunnen treden verwacht VFS van haar relaties dat zij ons van de juiste informatie voorzien om de risico's te kunnen beoordelen en de acceptatie op de juiste gronden door ons en onze verzekeraars te laten geschieden. Hiermee wordt voorkomen dat verzekeraars bij schade gerechtigd zijn de uitkeringen te weigeren of de polis nietig te laten verklaren.
- 2.Om te bepalen of u onder- of juist oververzekerd bent is het belangrijk om te weten of u elders verzekeringen heeft lopen en wat het totale belang is.
- 3.In geval van wijzigingen in uw persoonlijke of bedrijfsmatige situatie ontvangt VFS graag bericht van u om te bepalen of dit van invloed is op uw risico's. Wijzigingen kunt u telefonisch doorgeven op telefoonnummer 088-88 23 400 of via email vfsl@volvo.com.
- 4.VFS verzoekt u alle door ons verstuurd stukken en overige te controleren en ons direct te informeren als er onjuistheden in voorkomen of als er informatie ontbreekt.
- 5.VFS levert alleen verzekeringsproducten aan bedrijven en verwacht dat u bij de Kamer van Koophandel bent ingeschreven.

8. Premie en eigen risico

1. Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Van tevoren wordt met u de incassomethode afgesproken. Eventuele eigen risico's worden direct met u verrekend.
2. VFS incasseert, namens de verzekeringsmaatschappij, de premie als onderdeel van uw maandtermijn van de lease.
3. Bij schade ontvangt u een eigen risico nota van onze serviceprovider.
4. Indien de premie incasso niet via de leasetermijn verloopt, zal de premie altijd via onze serviceprovider worden geïncasseerd. Indien daarop een uitzondering wordt gemaakt, zal onze serviceprovider u daarover nadrukkelijk informeren.

9. Beloning

1. Voor onze dienstverlening ontvangt VFS een beloning van de verzekeraar in de vorm van provisie.
2. De provisie is een percentage van de premie die u betaalt. VFS informeert u vooraf als er kosten voor extra diensten in rekening gebracht worden.

10. Beëindiging relatie

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekering over te dragen naar de adviseur van uw keuze of uw lopende verzekering opzeggen met in achtname van de opzegtermijn.
2. Ook VFS kan het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij VFS totdat een ander intermediair deze over neemt. VFS zal u van te voren aangeven om welke reden de relatie beëindigd wordt.

11. Klachten

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, informeert u VFS daar dan zo spoedig mogelijk over.
2. VFS hanteert hiervoor een eigen klachtenprocedure. VFS neemt binnen drie dagen na kennisgeving van de klacht contact met u op. Alle klachten worden onder toezicht van de directie van het bedrijf behandeld.
3. Als de klacht niet gezamenlijk opgelost kan worden, dan mag u uw klacht melden bij de onafhankelijke stichting:

KiFiD Het Financiële Klachteninstituut
Postbus 93257
2509 AG Den Haag Telefoon : 070 – 333 89 99
E-mail : consumenten@kifid.nl
Internet adres : www.kifid.nl



4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

12. Kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad onder nummer 1.052.544 A). Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor heeft toestemming van de Autoriteit Financiële Markten om in verzekeringen te bemiddelen en te adviseren. Ons vergunningsnummer is 12003677 en kunt u terugvinden op <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers/vergunningenregisters>
3. VFS is aangesloten bij één of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis op peil worden gehouden.
4. Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (www.adfiz.nl)
5. VFS is in het bezit van de volgende diploma's: WFT zakelijk & Assurantie A
6. De adviseurs van VFS bekwamen zich in hun vak via permanente educatie en hebben allen het WFT zakelijk diploma
7. VFS is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.



VFS Financial Services B.V.
Postbus 11
4153 ZG BEESD