

DE VFS ADVIESWIJZER

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. Wie zijn wij?

VFS (handelend onder de namen Volvo Financial Services en Renault Trucks Financial Services) is een 100% dochteronderneming van AB Volvo. Met circa 30 medewerkers in Nederland richten we ons op financiële dienstverlening aan de truck-, bus- en werkmaterieeldivisies binnen de Volvo Groep.

De VFS Advieswijzer beperkt zich tot het product verzekeringen. Wat betreft dit product, richt VFS zich voornamelijk op het adviseren over bedrijfsmatige verzekeringen.

2. De diensten die wij leveren

1. VFS kan u adviseren op het gebied van de volgende verzekeringen:
 - schadeverzekeringen
 - sommenverzekeringen
2. Voor verzekeringen 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. Voor onze dienstverlening maakt VFS gebruik van een serviceprovider.
3. Onze serviceprovider is Westenburg Assurantiën B.V. uit Breda.
Contact gegevens: Adres : Claudius Prinsenlaan 111, 4817 HC Breda
Telefoon : 076 – 529 02 90
Website : www.Westenburg.nl.
4. De met VFS samenwerkende maatschappijen hebben een schademeldingsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar is voor calamiteiten. De schadeafhandeling wordt uitgevoerd door onze serviceprovider.
5. VFS adviseert u graag over het voorkomen van schades, kosten en letselschades om het schadeverloop te verbeteren of goed te houden. Samen met onze verzekeraars kan VFS u een preventieprogramma aanbieden waarbij u en uw chauffeurs nauw worden betrokken.

3. Wat verwacht VFS van haar relaties?

1. VFS verwacht 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 0345 - 688 688 of faxnummer 0345 – 688 690.
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 verwacht dat u bij de Kamer van Koophandel bent ingeschreven.

4. Onze bereikbaarheid

Wij zijn voor relaties graag goed bereikbaar.

1. Op afspraak kunt u VFS bezoeken op het volgende adres: Stationsweg 2, 4153 RD Beesd
2. Post kunt u sturen naar: Postbus 11, 4153 ZG Beesd
3. Ook via e-mail zijn wij bereikbaar. Hiervoor kunt u het e-mailadres insurance.nl@vfsc.com gebruiken.
4. VFS is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur op telefoonnummer 0345 – 688 688.
5. Buiten kantooortijd kunt u contact opnemen met uw territory manager op zijn mobiele nummer.
6. Bij calamiteiten en/of grote schades kunt u de verzekeraar 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereiken op het Schade Alarm Nummer. Dit nummer vindt u op de groene kaart,
7. Meer informatie is te vinden op onze website: www.volvofinancialservices.nl.

5. Premie en eigen risico

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Van tevoren wordt met u de incassomethode afgesproken. Eventuele eigen risico's worden direct met u verrekend.

5.1 Incasso door VFS Financial Services B.V.

1. VFS incasseert, namens de verzekeringsmaatschappij, de premie als onderdeel van uw maandtermijn van de lease.
2. Bij schade ontvangt u een eigen risico nota van onze serviceprovider

5.2 Incasso door Serviceprovider

1. Indien de premie incasso niet via de leasetermijn verloopt, zal de premie altijd via onze serviceprovider worden geïncasseerd.
2. U ontvangt hiervoor altijd een factuur. Ook voor een eventueel eigen risico ontvangt u van onze serviceprovider een factuur.
3. U spreekt met onze serviceprovider af hoe de premie wordt geïncasseerd.
4. Het premiebedrag wordt, in overleg met u, per maand, kwartaal of per jaar geïncasseerd.
5. De premie wordt uitsluitend door onze serviceprovider geïncasseerd. Indien daarop een uitzondering wordt gemaakt, zal onze serviceprovider u daarover nadrukkelijk informeren.

6. Verzekeraars

6.1 Relatie met verzekeraars

VFS treedt op als onafhankelijk intermediair en heeft geen enkele verplichting om producten bij enige verzekeringsmaatschappij af te nemen. VFS is volledig vrij om u te adviseren over de producten van verschillende maatschappijen.

6.2 Samenwerkende verzekeraars

Periodiek maken wij een selectie van de verzekeringen die maatschappijen aanbieden.

De huidige met ons samenwerkende verzekeringsmaatschappijen zijn:

TVM Verzekeringen

Allianz Schadeverzekeringen

HDI-Gerling Verzekeringen

Delta Lloyd Schadeverzekeringen

DAS Rechtsbijstand

Via onze serviceprovider kan VFS echter ook verzekeringen van andere maatschappijen aanbieden.

7. Beloning

VFS ontvangt van een onderdeel van de premie, die u aan uw verzekeringsmaatschappij betaalt, als kostenvergoeding. VFS informeert u vooraf als er kosten voor extra diensten in rekening gebracht worden.

8. 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.

9. Klachten

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. VFS hanteert hiervoor een eigen klachtenprocedure. VFS neemt binnen drie dagen na kennisneming van de klacht contact met u op. Alle klachten worden onder toezicht van de directie van het bedrijf behandeld. Als de klacht niet gezamenlijk opgelost kan worden, dan kunt u met uw klacht terecht 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



U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

10. 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. 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 en medewerkers op peil worden gehouden.
3. Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (www.adfiz.nl)
4. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (www.afm.nl) onder nummer 12003677.
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