

# ALGEMENE DIENSTENWIJZER VOLVO CAR NEDERLAND B.V.



Geachte cliënt,

De financiële bedrijfstak hecht aan goede voorlichting en kwaliteit. Ook Volvo Car Nederland vindt het daarom van belang u goed van te voren te informeren via deze dienstenwijzer. Tevens omdat wij onze producten rechtstreeks aanbieden via onze website [www.volvocarinsurance.nl](http://www.volvocarinsurance.nl) vinden wij het belangrijk dat u weet wie wij zijn en wat onze dienstverlening inhoudt.

## Wie zijn wij

Volvo Car Nederland B.V. ("VCNL") te Beesd. Wij zijn importeur van Volvo personenauto's en daarnaast bemiddelen wij ook op het gebied van autoverzekeringen. VCNL is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020986. Wij zien het als onze taak om veiligheid en zekerheid te bieden door u een speciaal voor Volvo-klanten samengestelde autoverzekering aan te bieden. Deze verzekering wordt aangeboden in samenwerking met een door ons zorgvuldig geselecteerde verzekeraar, Baloise Belgium NV. Baloise Belgium NV is een beursgenoteerde verzekeraar met ruim 7000 medewerkers en vestigingen in Zwitserland, Duitsland, Luxemburg, België en Nederland. Baloise Belgium NV biedt de verzekeringen namens VCNL aan onder de handelsnaam "Volvo Car Insurance" ("VCI").

## Onze diensten

Op onze website, [www.volvocarinsurance.nl](http://www.volvocarinsurance.nl), kunt u zelf berekeningen maken en verzekeringen afsluiten. Ook kunt u via de website wijzigingen doorgeven, schades melden en andere zaken regelen. Via onze website adviseren wij u hierbij niet. Voor advies moet u zelf contact met Volvo Car Insurance opnemen via de telefoon 088-9993701 of via email [polisnl@volvocars.com](mailto:polisnl@volvocars.com). Volvo Car Insurance adviseert u alleen over verzekeringen die worden aangeboden door Volvo Car Insurance. U kunt ook telefonisch een verzekering bij Volvo Car Insurance afsluiten, dan wel gevolgd door een papieren aanvraagformulier die u zelf nog moet invullen en ondertekenen. Indien u dat wenst, kan Volvo Car Insurance u assistentie verlenen bij het tijdig opzeggen van de bestaande autoverzekering die elders loopt. Bij schade kunt u via de website, per E-mail, of telefonisch of via brief post uw schade melden. Volvo Car Insurance handelt uw schade in samenwerking met de bij Volvo aangesloten dealer en schadeherstelbedrijven voor u af.

## Execution only

Als u via onze website een verzekering afsluit dan is er geen sprake van advies. We noemen dit 'execution only' dienstverlening. Bij execution only is het van belang dat u zelf kennis neemt van de specificaties van het product en een overweging maakt of dit product bij uw behoefte past.

Wilt u toch advies over dekking, voorwaarden of andere zaken, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u zelfstandig gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

## Hoe kan Volvo Car Insurance u ondersteunen

- Assisteren, informeren en adviseren bij het aanvragen van de verzekering, welke ook telefonisch afgesloten kan worden.
- Het archiveren van alle stukken die betrekking hebben op uw polis in een persoonlijk dossier.
- Assistentie bij het tijdig opzeggen van de bestaande autoverzekering die elders loopt.
- Het behandelen van een onder de verzekering gedekte schade.
- Ingeval van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen maatregelen namens u worden getroffen die noodzakelijk zijn om de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten auto- en/of Schade Voor inzittendenverzekering.

## Privacy

Uit hoofde van de werkzaamheden beschikt Volvo Car Insurance over persoonsgegevens van u als klant. Deze persoonsgegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.

Als u een verzekering aanvraagt, wordt door Volvo Car Insurance om uw persoonsgegevens gevraagd. Dit is informatie die te maken heeft met uw persoonlijke situatie, bijvoorbeeld uw leeftijd, adres of geboortedatum. Daarnaast leggen we gegevens over uw computer vast en verzamelen we informatie over uw gebruik van onze website. Dit doen we door cookies te plaatsen op uw computer. Hieronder leest u hoe omgegaan wordt met uw persoonsgegevens en wat u kunt ondernemen als u bepaalde informatie niet wilt geven of ontvangen.

## Persoonsgegevens

Volvo Car Insurance gebruikt uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

1. Om met u een verzekering af te sluiten en uit te voeren;
2. Om u te kunnen informeren over uw verzekering;
3. Voor marketing activiteiten;
4. Om fraude te voorkomen;
5. Om statistisch onderzoek te doen;
6. Het nakomen van wettelijke verplichtingen.

De persoonsgegevens die Volvo Car Insurance van u verzameld om doeleinden 1, 2, 4 en 5 te realiseren zijn van belang bij de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst. Daarnaast worden uw persoonsgegevens verzameld teneinde aan wettelijke verplichtingen, doeleinde 6, te voldoen. Om uw persoonsgegevens te gebruiken voor marketingactiviteiten wordt uw toestemming gevraagd op het moment dat u een verzekering afsluit. Op het aanvraagformulier vraagt Volvo Car Insurance om uw toestemming.

In het geval u lichamelijke schade heeft opgelopen bij een ongeval, kan Volvo Car Insurance u om uw medische gegevens vragen met betrekking tot de lichamelijke schade. Hiervoor wordt toestemming gevraagd door middel van een toestemmingsformulier.

Volvo Car Insurance behandelt uw persoonsgegevens zorgvuldig. We doen dit volgens de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Wilt u meer weten over deze gedragscode, dan kunt u een folder hierover bij VCI opvragen. De hele tekst van de gedragscode kunt u lezen op de website van het Verbond van verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt deze ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag.

## Indirect verkregen persoonsgegevens

Om onnodige risico's te voorkomen en fraude tegen te gaan, vraagt Volvo Car Insurance (indien aanwezig) indirect persoonsgegevens over u op bij de Stichting Centrale Informatie Systeem (CIS). Meer weten over Stichting CIS? [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)

## Informatie aan derden

De door u verstrekte informatie wordt niet aan derden ter beschikking gesteld, tenzij dit voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst noodzakelijk is. De derden waarmee persoonsgegevens gedeeld kunnen worden zijn: (letsel)schade afhandelaars, financiële instellingen (incasso), softwareleveranciers en rechtsbijstandverleners.

## Bewaartermijn

Volvo Car Insurance bewaart uw persoonsgegevens tijdens de gehele looptijd van de verzekering. Na beëindiging van uw verzekeringsovereenkomst worden uw persoonsgegevens nog 7 jaar bewaard, om aan de wettelijke verplichting te voldoen. Na het verstrijken van deze 7 jaar worden uw persoonsgegevens uit het proces en systeem gehaald. Indien uw persoonsgegevens voorkomen in een lopend schadedossier worden uw persoonsgegevens 7 jaar na het sluiten van het laatste schadedossier uit het proces en systeem gehaald.

## Uw rechten

Op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u de volgende rechten:

- recht op inzage van uw persoonsgegevens;
- recht op rectificatie;
- recht om vergeten te worden;
- recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens;
- recht tegen automatische individuele besluitvorming;
- recht van bezwaar.

Het recht om vergeten te worden houdt in dat op uw verzoek al uw persoonsgegevens gewist worden. Uw persoonsgegevens worden indien u gebruik maakt van dit recht, 7 jaar na het beëindigen van uw verzekeringsovereenkomst (of 7 jaar na het sluiten van het laatste schade dossier) gewist. Het recht van overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens houdt in dat Volvo Car Insurance op uw verzoek, uw persoonsgegevens overzichtelijk aan u overdraagt zodat u deze eenvoudig aan een nieuwe verzekeraar kunt overdragen. Wilt u gebruik maken van uw rechten dan kunt u contact met Volvo Car Insurance opnemen via [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl). Voordat uw verzoek in behandeling genomen kan worden zal altijd eerst gevraagd worden om u zelf te identificeren.

### *Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke en Data Protection officer*

Volvo Car Insurance\*

Stationsweg 2  
4153 RD Beesd  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd  
Telefoon: 088 - 99 937 01

\*Volvo Car Insurance is een handelsnaam van Baloise Belgium N.V. vestiging Nederland

### *Verwerkingsverantwoordelijke*

Baloise Belgium N.V. vestiging Nederland  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd  
E-mail adres: [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl)

### *Data Protection Officer*

Baloise Belgium N.V. vestiging Nederland  
Postbus 45  
4153 ZG Beesd  
E-mail adres: [compliance@baloise.nl](mailto:compliance@baloise.nl)

## Wat wordt van u verwacht

U mag aan de adviezen en dienstverlening van Volvo Car Insurance hoge eisen stellen, maar VCI verwacht 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.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, waaronder verkoop van uw auto, wordt van u verwacht dat u dit doorgeeft.

Volvo Car Insurance vraagt u de gegevens van de ontvangen stukken altijd zorgvuldig te controleren op juistheid en onjuistheden direct door te geven.

## De premie

De premie dient in principe per maand te worden voldaan. U kunt bij Volvo Car Insurance kiezen om vooruit te betalen in de volgende termijnen:

- Per jaar (5% korting)
- Per half jaar (4% korting)
- Per kwartaal (3% korting)
- Per maand (0% korting)

U kunt per maand betalen als u VCI toestaat automatisch te incasseren. Het is belangrijk, dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan VCI weigeren een schade te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, neem dan tijdig contact op met Volvo Car Insurance, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

## Bereikbaarheid

U kunt op de volgende wijze contact opnemen:

Volvo Car Nederland  
Afdeling Financial Services  
Stationsweg 2,  
4153 RD Beesd

Telefoon: 0345-688 888 (receptie)  
Kamer van Koophandel nummer: 14051974  
AFM nummer: 12020986.

Volvo Car Insurance  
Stationsweg 2  
Postbus 45  
4153 ZG BEESD  
Telefoon: 0889993701  
Website: [www.volvocarinsurance.nl](http://www.volvocarinsurance.nl)  
E-mail adres: [polisnl@volvocars.com](mailto:polisnl@volvocars.com)

Behoudens op feestdagen zijn wij op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9:00 uur tot en met 17:00 uur.

Volvo Car Insurance is aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u bij schade altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt. Wijzigingen kunt u zowel schriftelijk als telefonisch aan ons doorgeven.

## Onze relatie met verzekeraars

Bij de ontwikkeling van de Autopakketverzekering van Volvo Car Insurance streven wij (Volvo Car Nederland) naar uitstekende voorwaarden en service voor een concurrerende prijs. Wij hebben op een zorgvuldige wijze voor klanten van de Volvo organisatie de verzekeraar geselecteerd. U ontvangt rechtstreeks van de geselecteerde verzekeraar (Balaise h.o.d.n. Volvo Car Insurance) het verzekeringsvoorstel met de voor u noodzakelijke gegevens om te bepalen of u het product wilt afnemen.

## Hoe wordt Volvo Car Nederland b.v. beloond?

Volvo Car Nederland ontvangt van de verzekeraar een kostenvergoeding in de vorm van provisie. De provisie maakt deel uit van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

## Beëindiging van uw verzekering

U hebt het recht om uw verzekering te beëindigen. In de bij uw verzekering behorende polisvoorwaarden treft u de hiervoor noodzakelijke gegevens aan.

## Klachten

Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over de verstrekte informatie of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Met vriendelijke groet,

Volvo Car Nederland B.V.  
Stationsweg 2, 4153 RD BEESD