

Wij vinden het belangrijk dat u goed inzicht heeft in wat onze dienstverlening inhoudt. In deze Dienstenwijzer informeren wij u hier graag verder over.

Wie zijn wij?

Wij zijn Suzuki Financial Services, een lease- en financieringsmaatschappij met meer dan zestig jaar ervaring in de financiële dienstverlening. Toyota Louwman Financial Services B.V. is onze statutaire naam.

Wij zijn onderdeel van de Louwman Groep. Onder deze groep vallen de importeurschappen van de automerken Toyota, Suzuki, Lexus en Morgan. Maar ook Welzorg, de motoren en marine producten van het merk Suzuki en de dealerbedrijven van Louwman Retail vallen onder de Louwman Groep.

Verschillende handelsnamen

Gelet op het feit dat wij voor verschillende partijen werken, hanteren wij ook verschillende handelsnamen. U kunt Toyota Louwman Financial Services B.V. tegen komen onder de volgende handelsnamen: Toyota Financial Services, Suzuki Financial Services, Lexus Financial Services, Averus Financial Services of Financial Services Subaru. Toyota Louwman Financial Services B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 23080512.

Onze dienstverlening

Wij zijn een aanbieder van consumptief krediet en een bemiddelaar in schadeverzekeringen.

Ons vergunningsnummer is 12011089. Deze gegevens kunt u checken via het register op de website van de AFM: www.afm.nl.

• Consumptief krediet

Een consumptief krediet is een lening waarmee u bijvoorbeeld een auto of motor kunt aanschaffen bij één van onze aangesloten dealers. Wij bieden hiervoor verschillende financieringsproducten:

- een huurkoop (HK)
- een persoonlijke lening (PL)

Welk financieringsproduct het beste bij u past, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

• Schadeverzekeringen

Wij zijn ook bemiddelaar in schadeverzekeringen (met name autoverzekeringen).

De verzekeringen worden ondergebracht bij de verzekeringsmaatschappij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij (hierna Bovemij). Meer informatie over Bovemij kunt u vinden op de website www.bovemijfinancielediensten.nl.

Rechtstreeks of via een dealer

Voor een financieringsproduct of een schadeverzekering kunt u zowel rechtstreeks bij ons, als bij een van onze aangesloten dealers terecht. Uitgebreide informatie over onze financieringsproducten en verzekeringen kunt u vinden in onze brochures en/of op onze websites.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt (Wft) en wij beschikken over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Daarnaast zijn wij lid van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN). De leden van deze branchevereniging maken zich sterk in de strijd tegen overkreditering, zowel in het belang van de consument als van de kredietaanbieders zelf. Overkreditering betekent dat u meer leent, dan u financieel kunt dragen.

Door samen te werken met dealers die zich aan onze onderneming hebben verbonden, staan wij garant voor een betrouwbaar en verantwoord kredietadvies. Wij vinden kwaliteit, klantgerichtheid en 'goed kredietgeverschap' zeer belangrijk. Door permanente ondersteuning en training zorgen wij ervoor dat u de juiste informatie van de dealer ontvangt.

Suzuki Financial Services heeft zo'n tachtig medewerkers in dienst. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers eerlijk, zorgvuldig en klantgericht handelen, waarbij de nadruk ligt op de belangen van u als klant en onze onderneming op de lange termijn.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Dit kan alleen met uw medewerking.

- **Juiste gegevens**

Om u een goed advies te kunnen geven, is het van belang dat wij gegevens ontvangen die juist en volledig zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat schade op u verhaald gaat worden. Bij verzekeringskwesties kan dit zelfs betekenen dat de verzekeraar geen schadevergoeding uitkeert.

- **Wijzigingen**

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of wanneer zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de gefinancierde en/of verzekerde auto of motor, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat grote risico's onverzekerd blijven.

U heeft een financiering:

Wijzigingen kunt u doorgeven via ons portal. U gebruikt hiervoor uw persoonlijke inloggegevens. Of u geeft de wijziging per post of per email door.

Suzuki Financial Services
T.a.v. Afdeling Contractbeheer
Postbus 402
4130 EK Vianen
E-mail: contractbeheer@suzukifs.nl

U heeft een verzekering:

Wijzigingen kunt u rechtstreeks doorgeven aan Bovemij.

Suzuki Polis
Afdeling Contractbeheer
Postbus 7000
6503 GM Nijmegen

- **Controle**

Wij vragen u alle stukken die u van ons ontvangt, te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

BKR registratie

Alle aanvragers van een consumptief krediet worden getoetst bij de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) te Tiel. Dit is nodig om u van een goed advies te voorzien en om te voorkomen dat u meer leent dan u financieel kunt dragen. De BKR houdt gegevens bij over bestaande en afgeloste financieringen maar ook van het betalingsgedrag. Zodra een contract is afgesloten, is Suzuki Financial Services verplicht de gegevens over de financiering en uw betalingsgedrag te melden bij de BKR. Afwijkingen in uw betalingsgedrag melden wij ook. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de BKR: www.bkr.nl.

Onze beloning

De aan ons verbonden dealers kunnen u informeren over onze diensten en vervolgens het contact tot stand brengen tussen u en Suzuki Financial Services en/of Bovemij. Een dealer kan voor zijn diensten beloofd worden door middel van provisie. Voor het bemiddelen in verzekeringen ontvangen zowel de dealer als Suzuki Financial Services een provisie van de verzekeraar.

Klachten

Wij streven naar een dienstverlening van hoge kwaliteit. Daarom horen wij het graag als u niet tevreden bent. Uw reactie geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening en producten te verbeteren. Klachten kunt u mailen naar klachten@toyotalouwmanfs.nl. Ons uitgangspunt is dat u binnen 14 dagen een schriftelijke reactie van ons ontvangt. Als dit termijn niet haalbaar is, informeren wij u daar tijdig over.

Bent u van mening dat wij onvoldoende aandacht besteden aan uw klacht, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke geschillencommissie. U kunt uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD biedt de consument één loket voor al zijn of haar verzekerings- en/of financieringsklachten en is opgericht om de consument zo goed mogelijk van dienst te zijn bij meningsverschillen met een verzekerings- en/of financieringsmaatschappij of tussenpersoon.

Wij zijn aangesloten bij het KiFiD onder nummer 300.007373.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (0900) 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

U kunt er ook voor kiezen om een rechter over het geschil te laten beslissen.

Beëindiging van de relatie

Na ondertekening van een overeenkomst heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen dit termijn kunt u de overeenkomst opzeggen. Dit is alleen mogelijk wanneer u het verzoek tot herroeping schriftelijk, per e-mail of per fax doet. De kosten, gemaakt vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst, zullen wij bij u in rekening brengen. De terugbetaling van deze kosten dient u te doen binnen 30 dagen nadat u uw verzoek tot herroeping heeft ingediend.

U kunt op elk moment de relatie met ons beëindigen, uiteraard onder gelijktijdige aflossing van uw financiering. Wel kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Meer informatie over de geldende opzegtermijnen en procedures vindt u in de algemene voorwaarden.

Wij kunnen ook de relatie met u beëindigen. Soms zal dat zijn omdat wij de overeenkomst met u overdragen aan een andere dienstverlener. Tot de overdracht naar uw nieuwe dienstverlener behouden wij onze zorgplicht. Voor u geldt dat alle bepalingen van de overeenkomst tot die overdracht ongewijzigd blijven.

Doel en gebruik persoonsgegevens

Suzuki Financial Services verwerkt de persoonsgegevens die u aan ons heeft toevertrouwd zorgvuldig. Deze persoonsgegevens hebben wij nodig om uw aanvraag in behandeling te nemen en bij een akkoord op uw aanvraag het betreffende product/dienst aan u te kunnen leveren.

Om u goed van dienst te kunnen zijn, gebruiken wij uw persoonsgegevens ook om u nader te informeren of persoonlijk contact op te nemen. Hierdoor kunnen wij voldoen aan de (wettelijke) verplichtingen. Voorts kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken voor statische analyses en voor een wettelijke controle ter voorkoming en bestrijding van fraude.

Ook kunnen uw persoonsgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de offerte of overeenkomst aan derden worden verstrekt, zoals dealers, importeurs, verzekeringsmaatschappijen, leveranciers en (pech) hulpdiensten. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig. Wij handelen daarbij in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Contact en inzage in persoonsgegevens

Indien u de gegevens die u aan ons heeft verstrekt, wilt bekijken, wijzigen of verwijderen, of als u niet wilt dat Suzuki Financial Services gebruik maakt van uw persoonlijke gegevens, verzoekt Suzuki Financial Services u vriendelijk om contact met ons op te nemen.

Contactgegevens

Hieronder vindt u onze contactgegevens.

Suzuki Financial Services
Lange Dreef 12, 4131 NH PJ Vianen
Postbus 402, 4130 EK Vianen

Telefoon: 0347 - 367 970
E-mail: contractbeheer@suzukifs.nl
Internet: www.suzuki.nl

Aanvullende productinformatie vindt u op onze website www.suzuki.nl.
Hier vindt u ook de Algemene Voorwaarden per product.

Aan de inhoud van deze Dienstenwijzer kunnen geen rechten worden ontleend.
Wijzigingen zijn voorbehouden.