

FCA CAPITAL NEDERLAND

FINANCIERING, LEASING, VERZEKERINGEN & EXTRA GARANTIE

Service kompas Financiering, (Privé) Lease en Assurantie

DOELSTELLING

FCA Capital is een joint-venture tussen Fiat Chrysler Automobiles en Crédit Agricole Consumer Finance. Wij zijn de financierings- maatschappij achter Fiat, Alfa Romeo, Jeep en Fiat Professional. Daarnaast bieden wij financiële diensten voor andere premium merken zoals Jaguar, Land Rover, Ferrari, Maserati, Aston Martin, Harley Davidson, Morgan en de Erwin Hymer Group aan. In dit service kompas omschrijven wij hoe wij u van dienst kunnen zijn. De dienstverlening en de FCA Capital klachtenregeling treft u hierbij aan. Dit service kompas is van toepassing op zowel FCA Capital als haar zusteronderneming Leasys.

FCA CAPITAL NEDERLAND B.V.

FCA Capital Nederland (FCA Capital) biedt traditionele en innovatieve financieringsoplossingen voor consumenten die een nieuwe auto willen aanschaffen. Wij denken graag met u mee en houden rekening met uw persoonlijke wensen en situatie. De industriële partners van FCA Capital zijn de automerken van de Fiat Groep, Jaguar Land Rover, Ferrari, Maserati en EHG. Daarnaast werkt FCA Capital samen met dealerbedrijven die geregistreerd staan als verbonden bemiddelaar. De financiële diensten worden per merk aangeboden onder de betreffende merknaam (b.v. JLR Financial Service & Erwin Hymer Group Finance). Tevens is FCA Capital geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het verstrekken van consumptief krediet. Voor meer informatie daarover verwijzen wij u naar de AFM website: www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/consumptief-krediet-fp.

LEASYS NEDERLAND B.V.

Leasys Nederland (Leasys) is een zusteronderneming van FCA Capital. Leasys biedt private en operational lease diensten, aan zowel natuurlijke personen als bedrijven. Deze diensten zijn ontwikkeld in samenwerking met FCA Capital. Verder werkt Leasys samen met de verbonden bemiddelaars van FCA Capital voor retail dienstverlening.

HANDELSNAMEN

FCA Capital handelt onder de volgende namen: FCA Capital Nederland B.V., Land Rover Financial Services, Jaguar Financial Services, Jeep Financial Services, Maserati Financial Services, Central Financial Services, Fiat Financial Services, Alfa Romeo Financial Services, Content Financial Services, Lancia Financial Services, Fiat Professional Financial Services, Abarth Financial Services, FCA Capital Nederland, FCA Capital, Erwin Hymer Group Finance, EHG Finance, Aston Martin Financial Services en Ferrari Financial Services.

ADVIES

Uitsluitend FCA Capital en haar dealers, die beschikken over een specifiek Wft certificaat, zijn bevoegd om informatie te verstrekken met betrekking tot consumptief krediet of de autoverzekeringen. Daarnaast kunnen consumenten met lopende en aflopende contracten, contact opnemen indien zij advies wensen omtrent tussentijdse betalingen of het omzetten of vernieuwen van huidige contracten.

PROVISIE

Bij het aangaan van een autoverzekering wordt een doorlopende provisie uitgekeerd gebaseerd op de hoogte van uw premie. De provisie bestaat uit een vergoeding aan FCA Capital, alsmede een vergoeding aan de dealer en onze verzekeringspartners: ANAC (Back-office) en Cameleon (dealer sales). Dit geldt tevens voor Financial lease contracten verstrekt door de dealer. De dealer kan hiervoor een provisie ontvangen gebaseerd op het uitstaande te financieren bedrag of een vaste vergoeding. Deze vergoedingen zijn standaard verwerkt in de kosten van de diensten die zijn aangegaan. Extra diensten kunnen tevens worden geleverd op uw verzoek, waarvan de kosten voorafgaand aan u worden geïnformeerd.

PRIVACY

Wij verwerken bij het leveren van onze diensten en producten persoonsgegevens van klanten, mogelijke klanten en natuurlijke personen die anderszins met FCA Capital contacteren of contact onderhouden als afnemer of leverancier. Wij doen dit als 'verwerkingsverantwoordelijke' conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze volledige Privacy Statement kunt u terug vinden onderaan onze website.

CONSUMPTIEF KREDIET & FINANCIAL LEASE

Bij beide krediet vormen leent u geld voor de aankoop van een nieuwe auto en lost deze lening af in een door u gekozen looptijd. De maandelijkse bedragen blijven gedurende de gehele looptijd gelijk, waardoor u precies weet waar u aan toe bent. De vaststelling van de looptijd en de hoogte van het te betalen maandbedrag wordt bepaald op basis van uw budget, de aanschafprijs van de auto en de looptijd.

Op uw verzoek bij ons of onze dealers kunt u van ons de volgende dienstverlening ontvangen:

- Wij beoordelen ieder aanvraag persoonlijk, vertrouwelijk en vakkundig. Overname door ons, van reeds lopende financieringen bij andere dienstverleners is mogelijk.
- Op basis van een basis- en leennorm berekenen wij uw leencapaciteit. Deze normen zijn vastgesteld in de Gedragscode van VFN (Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland). Daarnaast zijn wij ook verplicht om rekening te houden met voorzienbare financiële verplichtingen (zoals uw pensionering, gezinsuitbreiding, of bij uitdiensttreding.)
- Als aangesloten BKR deelnemer zijn wij verplicht voorafgaand een financieringsovereenkomst, het Bureau Krediet Registratie (BKR) te raadplegen voor een toetsing. Tevens zijn wij geacht de afsluiting van een overeenkomst, bij het BKR te melden en opgave te doen van achterstanden groter dan twee maanden.
- De overeenkomst wordt na goedkeuring van uw aanvraag opgesteld. Voor definitief akkoord, dient u aan ons, uw inkomstbewijs te overleggen. Vervolgens wordt door ons de krediet som voldaan aan uw dealer.

AUTOVERZEKERINGEN

Via een partnership met |Anac en Carmeleon bieden wij u ook autoverzekeringen en verzekeringsbemiddeling.

U kunt er ook voor kiezen om naast een autoverzekering een rechtsbijstand of schade inzittende verzekering af te sluiten. Voor advies kunt u een van bovengenoemde partners benaderen. De dealer kan u informeren over de beschikbare alternatieven. Wij kunnen ondersteuning bieden bij het tijdig opzeggen van uw huidige verzekering elders en informeren u over de voorwaarden en dekkingen. Daarnaast ondersteunen wij u bij de volledigheid en correctheid van het invullen van de verzekeringsaanvraag en controleren wij de premies van de verzekeraars. Ook behartigen wij uw belangen middels de dealers bij schade en is er, indien gewenst, een mogelijkheid voor een voorlopige dekking.

EXTRA GARANTIE

Fiat-, Alfa Romeo- en Jeep Extra Garantie is een verzekeringsdienst die u in staat stelt de reguliere garantie uit te breiden. Voor auto's geregistreerd voor 1 januari 2019 geldt een fabrieksgarantie van 5 jaar die uitgebreid kan worden met Fiat Extra Garantie. Extra Garantie is een service die u in staat stelt om de fabrieksgarantie van 2 jaar uit te breiden met maximaal 7 jaar, zonder eigen risico en zonder kilometerlimiet.

VERWACHTINGEN

Wij doen onze uiterste best om de beste dienstverlening aan u te bieden. Hiervoor is echter ook uw inzet vereist. Een aantal eisen die voor u gelden zijn:

- Wij verwachten van u te allen tijde de verstrekking van uw juiste gegevens.
- Voor een goede afhandeling van uw krediet aanvraag dient u inzicht te overleggen van uw financiële situatie. Dit geschiedt door middel van schriftelijk bewijs van inkomen en woonlasten.
- Indien uw persoonlijke situatie wijzigt, dient u ons hier tijdig over te informeren. Dit geldt ook voor verloren of in beslag gelegde goederen die door ons zijn gefinancierd.
- Van u wordt geacht de ontvangen stukken zoals kredietovereenkomsten en/of verzekeringspolissen grondig te controleren op juistheid, en eventuele onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door te geven.

BETALINGSACHTERSTAND

Bij een niet tijdige betaling, informeert FCA Capital u. Wij geven u dan schriftelijk een termijn om vooralsnog te betalen. Als u niet binnen deze termijn de vordering voldoet, kan er een vertragingsvergoeding in rekening worden gebracht, die gelijk is aan het wettelijk maximum (zie besluit kredietvergoeding).

Deze extra kosten worden bij het uitstaand saldo opgeteld. FCA Capital is tevens verplicht om een achterstand van meer dan twee maanden te registreren bij het BKR.

FRAUDEBESTRIJDING

FCA Capital tolereert in geen enkel geval frauduleuze activiteiten. Wij zullen er daarom alles aan doen om fraude op te sporen en te bestrijden. Alle krediet aanvragen worden voorafgaand het aangaan van een overeenkomst getoetst op de aangeleverde stukken en klantgegevens. Daarnaast is FCA Capital gerechtigd om de overeenkomst van de desbetreffende contractant te beëindigen.

KLACHTENBEDING

Een goede dienstverlening aan u als klant; daar spant FCA Capital zich dagelijks voor in. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat het ons weten, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren en op zoek kunnen gaan naar een oplossing. U kunt uw klacht schriftelijk melden of ons een e-mail sturen naar klachten@fcagroup.com

Vermeld in uw brief of e-mail altijd over welk product of welke dienstverlening u een klacht heeft. Geef verder uw overeenkomstnummer, uw naam, adres en telefoonnummer en geef een duidelijke omschrijving van uw klacht. Elke klacht doorloopt onze interne klachtenprocedure. Maximaal vijf werkdagen na het versturen van uw klacht ontvangt u een ontvangst bevestiging met daarin vermeld wat de verwachte afhandelingsdatum is. Wij streven ernaar om uiterlijk binnen zes weken na ontvangst, inhoudelijk te reageren op uw klacht. Dit termijn is tevens nodig voor het opvragen en ontvangen van informatie van uw kant.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Mocht u niet tevreden zijn, dan kunt u uw klacht over onze financiële dienstverlening vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). FCA Capital Nederland B.V. is aangesloten bij het Kifid onder nummer 300.009398.

CONTACT GEGEVENS

Heeft u vragen over uw financiering of leasecontract, dan kunt u contact opnemen met onze collega's. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot en met 17.30 uur. U kunt ons bereiken via de volgende mogelijkheden:

FCA Capital Nederland B.V.

Singaporestraat 92-100, 1175 RA Lijnden
Postbus 330, 1170 AH Badhoevedorp

E-mail: klantenservice@fcagroup.com
Telefoon: +31 (0)20 3421 621
KvK nummer: 30085071
AFM vergunning: 12013694

Leasys Nederland B.V.

Postbus 333, 1170 AH Badhoevedorp
Antwoordnummer 204, 1100 VB Amsterdam Z-O

E-mail: klantenservice.nl@leasys.com
Telefoon: +31 (0)20 3421 600
KvK nummer: 70016895