

# Dienstverleningsdocument

Duidelijk over onze dienstverlening



Beste serviceprovider



dekredietmakelaar.nl

## Inleiding

De Krediet Makelaar heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag omschrijven wij voor u wat onze werkwijze is door middel van dit document. In onze werkwijze staat u als relatie namelijk centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in onze organisatie.

De overheid hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet op het Financieel Toezicht (Wft.) verlangt dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst informatie ontvangen over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. Meer informatie over de Wft. kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Deze dienstenwijzer is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van De Krediet Makelaar of om een bepaald financieel product met een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

## Wie zijn wij

Wij zijn De Krediet Makelaar. Wij zijn een financiële dienstverlener en bemiddelen in consumptief krediet, zakelijke financieringen en lease. De Krediet Makelaar handelt ook onder de namen: Kredietdigitaal.nl, DKM Pricewise, DKM HoyHoy en Car-Krediet.nl.

De Krediet Makelaar is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer: 12042313

Wij mogen met onze vergunning **adviseren** en **bemiddelen** in:

- **Consumptief Krediet** met, indien gewenst, een tijdelijke en opzegbare overlijdens risico verzekering(en) op basis van een maandelijks te betalen premie. (wij adviseren niet!).

**Bemiddelen:** een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop gericht zijn om overeenkomsten inzake financiële producten tot stand te brengen tussen consumenten en aanbieders.

**Adviseren:** onder advies wordt in de Wft verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen van de consument in combinatie met zijn klantprofiel. In een dergelijk klantprofiel wordt onder meer vastgelegd welke ervaring de klant heeft met financiële producten.

## Wat doen wij

U kunt als consument met ons in aanraking komen, doordat uw adviseur een aantal werkzaamheden aan ons heeft uitbesteed. Ook kan het zijn dat uw adviseur ons heeft gevraagd uw financieringsaanvraag volledig af te handelen.

De Krediet Makelaar bemiddelt zonder voorafgaand advies. Er vindt vanuit ons dus geen inventarisatie of adviesgesprek plaats. U kiest zelf het product waarvan u vindt dat het bij u past. Dit wordt execution only genoemd. Deze vorm van dienstverlening is uitsluitend geschikt voor consumenten die over voldoende kennis en ervaring beschikken om zelfstandig een financieel product te kiezen.

U schakelt ons in om een specifiek product van een specifieke aanbieder aan te vragen. Dit betekent in de praktijk dat u voorafgaand aan de dienstverlening onder meer het volgende aangeeft:

- De hoogte van het gewenst krediet
- De gewenste aanbieder
- De gewenste productvorm
- De gewenste looptijd
- De gewenste maandtermijn

Uiteraard proberen wij - samen met de aanbieders van kredieten - ervoor te zorgen u van zoveel mogelijk informatie te voorzien.

Om goed te kunnen bepalen welk consumptief krediet aansluit bij uw wensen en persoonlijke situatie kunt u gebruik maken van de informatie op onze website. Indien u twijfelt of u over voldoende kennis en ervaring beschikt om zelfstandig een financieel product uit te kunnen kiezen dan kunt u dit toetsen op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) [www.weetwatjeweet.nl](http://www.weetwatjeweet.nl). Indien u niet over voldoende kennis en ervaring beschikt kunnen wij u helaas niet van dienst zijn. Wij brengen u, indien gewenst, graag in contact met een financieel adviseur die u wel het benodigde advies mag geven.

Voor het afsluiten van een financieel product op basis van execution only dient u, op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft), een execution only-verklaring te ondertekenen. Onze dienstverlening valt in het kader van de Wft onder "verkoop op afstand". Dit houdt in dat u als consument het recht heeft om de overeenkomst(en), tot 14 dagen na het afsluiten, te annuleren.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is ook in uw eigen belang. Controleert u daarom voor de zekerheid de gegevens die u aan ons verstrekt. Dit is ook in uw eigen belang. Ook verzoeken wij u steeds snel te reageren, bijvoorbeeld wanneer wij nog ontbrekende stukken van u nodig hebben.

## Bescherming persoonsgegevens

De Krediet makelaar registreert uw gegevens voor aanvraag, relatiebeheer, preventie en om u te informeren over onze producten en diensten. Indien u geen prijs stelt op deze informatie, dan kunt u dit melden bij onze klantenservice: De Krediet Makelaar Kredieten B.V. Bethlehemskerkplein 35-B. Wij hebben een registratie bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder nummer:

## Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank heeft een belang in De Krediet Makelaar.

## Onze relatie met banken en verzekeraars

Wij zijn een selectief bemiddelaar en werken met verschillende voorkeursinstellingen. Omdat wij geen adviezen geven maar alleen bemiddelen krijgt u van ons altijd een overzicht van minimaal drie instellingen. Incidenteel kan het voorkomen dat er minder dan drie instellingen bereid zijn u een lening te verstrekken. Wij geven u dan een overzicht van de instellingen die bereid zijn u het gevraagde krediet te verstrekken waarbij wij wederom geen adviezen geven over de te kiezen instelling.

## Wijze waarop wij worden beloond

### Beloning van de aanbieder

Volgens de wet mogen wij voor het bemiddelen in consumptieve kredieten uitsluitend beloond worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding (provisie) voor onze dienstverlening. Deze varieert tussen de 0,2 promille tot 2,25 promille per maand van het openstaand saldo en wordt alleen vergoed als er geen achterstand is. De provisie maakt onderdeel uit van de rente die de aanbieder u in rekening brengt. Voor de bemiddeling van overlijdensrisicoverzekeringen rekenen wij geen vergoeding.

### Beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. Onze medewerkers worden uitsluitend beloond op basis van een vast salaris. Er is dus geen sprake van een variabele beloning, zodat het klantbelang voorop staat. Wij sturen onze medewerkers aan op kwalificatie, integriteit, zorgvuldigheid en klanttevredenheid. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt het vaste inkomen van onze medewerkers.

### Onze kosten per lead

De Krediet Makelaar krijgt leads binnen via uw adviseur. Wij hebben overeenkomsten afgesloten om tegen betaling leads af te nemen. Deze éénmalige vergoeding bedraagt tussen de 1% en 1,5% van het uitbetaalde kredietbedrag.

## Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen fouten maken. Daarom vragen wij u, indien u een klacht heeft, dit kenbaar te maken aan onze directie. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Binnen 14 dagen ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. Uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een reactie en standpunt.

Mochten we samen niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG Den Haag 0900- 3552248 (€ 0.10 p.m.), waar wij bij zijn aangesloten onder nummer: 300.015658.

## Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met onze organisatie te beëindigen. Ook kan de Krediet Makelaar het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Bestaande contracten tussen u en een kredietverstrekker blijven in dit geval gewoon behouden.

## Hoe kunt u ons bereiken?

Adres: Bethlehems Kerkplein 35-B, 8011 PH Zwolle.  
Telefoon: 088-2277333  
E-mail: [info@dekredietmakelaar.nl](mailto:info@dekredietmakelaar.nl)  
Internet: [www.dekredietmakelaar.nl](http://www.dekredietmakelaar.nl)

Wij zijn van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 8.30u tot 17.00u. De Krediet Makelaar is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het KVK nummer: 51906058