

DIENSTENWIJZER KREDIRECT B.V.

INLEIDING

Kredirect B.V. hecht veel 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 onder meer de aard van onze dienstverlening. Onze dienstenwijzer is informatief en u bent niet verplicht om een van onze diensten af te nemen.

BEMIDDELEN EN ADVISEREN

Kredirect B.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12013516

- Consumptief krediet
- Kredietbeschermers

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

Adviseren: onder adviseren 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.

Bij het afsluiten van een financieel product is grote zorgvuldigheid geboden. Immers, het gaat over het algemeen over veel geld en over een beslissing voor langere tijd. Daarom is het van groot belang dat u zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de diverse mogelijkheden, zodat u uiteindelijk een weloverwogen keuze kunt maken, zodat het financiële product u nu maar ook in de toekomst past. Besluit u het financiële product via Kredirect B.V. te sluiten dan kan het advies op diverse manieren plaatsvinden; telefonisch, bij ons op kantoor, of op uw verzoek bij u thuis.

VAN AANVRAAG TOT LENING IN 4 FASES

Het afsluiten van een financieel product kan worden verdeeld in 4 stappen. Gedurende het proces wordt u persoonlijk bijgestaan door een van onze financieel adviseurs.

Fase 1: Informatie en Orientatie

- Vaststellen van uw informatiebehoefte.
- Wij informeren u over
 - Kredirect B.V.
 - Aanvraag tot lening proces
 - Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet (ESIC). In het aanvraag/offerte stadium ontvangt u het ESIC document met de bijbehorende stukken.

Fase 2: Analyse

- Het inventariseren van
 - persoonlijke gegevens
 - de behoeften en wensen
- Het opstellen van uw klantprofiel.
- Het vaststellen van uw randvoorwaarden en keuzecriteria (prioriteiten).

Fase 3: Advisering

- De adviseur bepaalt de reikwijdte van het advies.
- De adviseur doet voorstellen en bespreekt de aanbevolen financiële producten met u.
- De adviseur presenteert en bespreekt het eindadvies met u.

Fase 4: Bemiddeling

- Wij stellen uw keuze(s) vast.
- De adviseur legt in geval van een advies, waarbij u keuze(s) maakt die niet overeenkomen met het advies, dit vast en wijst u op de mogelijk nadelige gevolgen van die keuze.
- Wij vragen (een) offerte(s) op en bespreken deze met u.
- Als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.

Nazorg

- Nadat de lening en/of benodigde verzekeringen zijn afgesloten u blijven ondersteunen en bij vragen of verzoeken aangaande u lening en/of verzekeringen. Het kan natuurlijk dat er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke situatie. Wij staan u dan bij of de lopende lening of verzekering(en) nog passend zijn en zo nodig uw opnieuw adviseren.
- Eens per jaar zullen wij u contacten om na te gaan of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie. Dit wordt beoordeeld door een van onze deskundige adviseurs en zal gebeuren op basis van advies. Mocht het echter zo zijn dat er zich tussentijds belangrijke wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op uw situatie, zullen wij ook dan contact met u opnemen.

Samenwerkende Banken en verzekeraars

Bij bemiddeling van consumptief krediet en verzekeringen werkt Kredirect B.V. samen met een aantal banken die gespecialiseerd zijn in kredieten en verzekeraar die kredietverzekeringen aanbieden. Op uw verzoek geven wij graag aan om welke partijen het gaat. U kunt dit ook vinden op onze website. Op basis van de aanbiedingen van deze instellingen komen wij met een voor u passend advies. Wij zijn vrij in onze keuze van bemiddeling en hebben geen enkele contractuele verplichting om voor u te bemiddelen in financiële producten bij instellingen waarmee wij geen aanstelling.. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandig en onafhankelijk intermediaire. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft aandelen in Kredirect B.V.

WIJZE WAAROP WIJ WORDEN BELOOND

Consumptief krediet

Als kredietbemiddelaar mogen wij volgens de wet alleen beloond worden door de kredietverstrekker. Wij ontvangen van de kredietverstrekker dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Wij worden door de aanbieders beloond op basis van doorlopende provisie. De bandbreedte doorlopende provisie bedraagt 0,5‰ - 3‰ over het uitstaand saldo per maand.

Verzekeringen naast consumptief krediet

Bij de verzekeringsproducten die via onze bemiddeling worden afgesloten werken wij met zogenaamde "netto premies". Dit houdt in dat wij geen provisie ontvangen en dat er dus in de verzekeringspremies geen opslag voor provisie is opgenomen.

Verrichtingenvergoeding

Ten aanzien van advisering en bemiddeling van verzekeringen berekenen wij kosten, in de vorm van een eenmalige verrichtingenvergoeding, door aan onze klanten. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de door ons verrichte werkzaamheden. De bandbreedte bedraagt € 56- € 256,-

Annuleren

Wanneer u naar aanleiding van een adviesgesprek de aangeboden offerte heeft ondertekend maar u wenst echter toch van de overeenkomst af te zien dan wel u verstrekt niet tijdig de door de financiële instelling verzochte stukken, dan zullen wij een verrichtingenvergoeding bij u in rekening brengen voor het verleende advies over verzekeringen. Deze kosten bedragen maximaal € 256,- en minimaal 56,-259,-. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de door ons verrichte werkzaamheden.

Wat verwachten wij van u?

U kunt aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van bijvoorbeeld schade namelijk blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet, of niet geheel, te vergoeden, dan wel de verzekering op te zeggen.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een identiteitsbewijs vast te stellen en daarvan een kopie te maken. Het is voor ons belangrijk om te weten of u ergens anders ook verzekeringen heeft lopen. Om over of juist onderverzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw verzekeringen essentieel.
- Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle en risicovolle producten, bijvoorbeeld consumptief krediet) leggen wij uw situatie schriftelijk vast en stellen een zogenaamd klantprofiel op. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, ondertekent zowel u als onze adviseur dit formulier. Mochten er in uw persoonlijke situatie en/of verzekerde zaken wijzigingen voordoen, dan verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft.
- In principe onderhouden wij de contacten met de verzekeraar of aanbieder. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar of financieringsmaatschappij, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
- Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en of deze volgens uw aanvraag zijn. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons meldt.

BETALINGEN

Kredieten en verzekeringen:

Alle betalingen die betrekking hebben op de afgesloten lening of verzekering dient rechtsreeks aan de kredietverstrekker of verzekeraar te worden voldaan. Betalingen aan de kredietverstrekker of verzekeraar wordt in principe afgeschreven op de afgesproken datum.

Verrichtingenvergoeding:

Indien u de aangeboden offerte heeft geaccepteerd en definitieve bemiddeling een feit is dient u binnen twee weken de verrichtingenfee te betalen.

BELONING VAN ONZE MEDEWERKERS

Van overheidswege dient rekening te worden gehouden met het feit dat er geen perverse prikkels in het beloningsbeleid mogen zitten. Vanaf 1 januari 2011 vallen alle financiële instellingen onder het verplichte Beheerst Beloningsbeleid. Een beheerst beloningsbeleid betekent niet automatisch dat een productieafhankelijke beloning verboden is. We moeten wel waarborgen dat de belangen van de klant niet worden geschaad als gevolg van de beloning. In de uitvoering van ons beloningsbeleid dienen daarom randvoorwaarden te worden opgenomen met betrekking tot kwaliteit en objectiviteit van het klantadvies. Dit moet dan ook integraal onderdeel uitmaken van de beoordelingscyclus. Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze commerciële medewerkers een gedeeltelijk variabele beloning ontvangen. Wij sturen onze medewerkers aan op kwalificatie, integriteit, zorgvuldigheid en klanttevredenheid. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Kredirect B.V. 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: Antwoordnummer 13123, 3507 LC Utrecht.

HEEFT U KLACHTEN?

Bent u echter niet tevreden over onze dienstverlening, dan vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. U kunt dit doen binnen 14 dagen nadat het voorval waarover u niet tevreden bent heeft plaatsgevonden. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. U kunt uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar maken. Kredirect B.V. is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan KIFID.