

## Dienstverleningsdocument

### Inleiding

Dit dienstverleningsdocument van DMF Krediet is voor u samengesteld om u een duidelijk beeld te geven wie wij zijn en beschrijft tevens onze diensten die wij voor U als consument kunnen verrichten. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben

We hebben jarenlange ervaring op het gebied van consumptief krediet. Bovendien zijn we lid van de NVF, de Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs.

Hierdoor weet u zeker dat u van ons een deskundig en discreet advies over uw geldlening krijgt. Tevens treden wij op als adviseur en bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond.

Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit onze diensten.

### Gegevens DMF Krediet

- Naam : DMF Krediet
- Kantooradres : De Corantijn 31 J, 1689 AN Zwaag.
- Postadres : Postbus 118, 1670 AC Medemblik
- Telefoon : 0229-760106
- Fax : 084-8668661
- E-mail : [info@dmfkrediet.nl](mailto:info@dmfkrediet.nl)
- Website : [www.dmfkrediet.nl](http://www.dmfkrediet.nl)
- Inschrijving AFM register : 12040084
- Inschrijving Handelsregister : 51998122

### De bereikbaarheid van DMF Krediet

Tijdens kantoortijden bent U van harte welkom op onze vestiging in Zwaag.

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.30 uur en zaterdag van 10.00 – 17.00 uur.

Daarnaast kunt U op één van onderstaande wijze contact met ons opnemen:

1. Telefonisch : 0229-760106 tijdens kantooruren
2. Schriftelijk : DMF Krediet, postbus 118, 1670 AC Medemblik
3. Via onze website : [www.dmfkrediet.nl](http://www.dmfkrediet.nl)
4. Per email : [info@dmfkrediet.nl](mailto:info@dmfkrediet.nl)
5. Per fax : 084-8668661

## **Wie is DMF Krediet?**

DMF Krediet is intermediair op het gebied van kredieten en kredietbeschermingsverzekeringen. DMF Krediet heeft geen contractuele verplichtingen bij een bepaalde aanbieder van financiële producten, waardoor onze adviezen altijd onafhankelijk zijn. Op basis van onze ervaringen met de diverse aanbieders, zullen wij echter wel een voorselectie maken. Wij hebben aanstellingen bij meerdere aanbieders van financiële producten, waardoor wij de mogelijkheid hebben te kiezen uit het financiële product dat het beste bij Uw persoonlijke situatie aansluit.

## **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor is ingeschreven bij verschillende organisaties. De belangrijkste zijn de AFM, NVF, KVK, KIFID en het CBP.

### De AFM: Autoriteit Financiële Markten.

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer: 0000. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer: 0900-5400540 (5 cent per minuut) ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

### De NVF: Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs.

De NVF is een branchevereniging voor onafhankelijke financieringsadviseurs. De bij de NVF aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in hun keuze van producten en aanbieders. De NVF heeft een eigen gedragscode waar het belang van de klant centraal staat en veel aandacht wordt geschonken aan o.a. deskundigheid en integriteit. Tel: 073-7511790 ([www.nvf.nl](http://www.nvf.nl)).

### De KIFID: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Wanneer u als consument een klacht heeft over een financieel product of een financiële dienst, kunt u deze indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg Kifid. Bij Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. U moet wel eerst samen met uw financiële dienstverlener een oplossing proberen te vinden. Telefoonnummer 070-3338999 ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### Stichting KVK: Kamer van Koophandel.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd ([www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)).

### Het CBP: College Bescherming Persoonsgegevens.

Het College Bescherming Persoonsgegevens ziet erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft ([www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)).

## **Producten DMF Krediet**

DMF Krediet richt zich met name op de advisering en bemiddeling in:

- Kredieten
- Kredietbeschermingsverzekering
- Uitvaart
- Overlijdensrisicodekking

## **Soorten kredieten**

### **Doorlopend krediet:**

Bij een doorlopend krediet kunt u de leensom gedurende de looptijd van de lening telkens weer geheel of gedeeltelijk opnemen. U betaalt alleen rente over het opgenomen saldo. Deze leenvorm is vooral handig als u niet meteen het gehele bedrag van uw lening nodig heeft of als u niet precies weet hoeveel geld u nodig heeft. U kunt geld opnemen tot het limiet van de lening. U kunt boetevrij en versneld aflossen. U betaalt alleen rente over het opgenomen saldo. De rente is variabel.

### **Persoonlijke lening:**

Bij een persoonlijke lening wordt de leensom in één keer uitbetaald waarna deze met een vaste looptijd en rente wordt terugbetaald. U weet van tevoren precies wat u kunt verwachten. Bij vervroegde aflossing kan er een boete in rekening gebracht worden.

### **Rentekrediet:**

Bij een rentekrediet sluit u een lening af waarover u alleen maar de rente betaalt. Dit is de kredietvorm met veruit de laagste lasten aangezien u niet aflost. U kunt geld opnemen tot het limiet van de lening. U kunt boetevrij en versneld aflossen. U betaalt alleen rente over het opgenomen saldo. De rente is variabel.

### **Kredietbeschermingsverzekering**

Een kredietbeschermingsverzekering is een verzekering die de risico's die voortvloeien uit het afsluiten van een krediet kunnen afdekken. Denk hierbij aan arbeidsongeschiktheid, overlijden en werkloosheid.

## **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen :kennismaking en inventarisatie, adviseren, bemiddelen, nazorg.

Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken, vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen.

### **Kennismaking en inventarisatie**

De kennismaking is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor U kunnen betekenen. U krijgt tijdens de kennismaking van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval informatie over dit document. Na afloop kunt U beslissen of en hoe U verder gebruik wilt maken van onze diensten. Tevens verrichten wij in dit eerste gesprek een inventarisatie waarbij wij uw persoonlijke gegevens opnemen en Uw wensen bespreken.

### **Adviseren**

Daarna stellen wij een klantprofiel samen waarbij wij ingaan op Uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Al deze informatie dient als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Wij sluiten ons aan bij de 'Verstandig lenen' filosofie van de AFM. Transparant lenen staat bij DMF Krediet hoog in het vaandel.

## **Bemiddelen**

Wij hebben uitstekende contacten met een select aantal aanbieders van financiële producten. Als U bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij dat geheel voor U verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat U een product aanschafft dat bij Uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld. Indien U afwijkt van ons advies, zal dit schriftelijk worden vastgelegd.

## **Nazorg**

Binnen een maand na het afsluiten van het financieel product nemen wij contact met u op om samen met u te controleren of u inmiddels in het bezit bent gesteld van alle toegezegde bescheiden van de maatschappij en of alle opgevoerde uitbetalingen ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd en bij de ontvangende partij correct zijn verwerkt tot en met de afmelding bij het BKR (Bureau Krediet Registratie). Uw complete dossier wordt zorgvuldig vastgelegd in ons systeem. Elk jaar zullen wij met u contact opnemen om mogelijke wijzigingen in uw persoonlijke of financiële situatie vast te stellen waardoor er mogelijk voordeligere alternatieven voor u binnen bereik zijn gekomen. Tevens zullen wij u actief informeren over voor u relevante ontwikkelingen in regelgeving of mogelijke wijzigingen in de voorwaarden van uw financiële product.

## **Wat verwacht DMF Krediet van U?**

Teneinde een advies voor U te maken welke volledig aansluit bij Uw persoonlijke situatie en financiële mogelijkheden en om Uw belangen het beste te kunnen behartigen tijdens de looptijd van een financieel product, is het van uiterst belang dat de gegevens die wij van U ontvangen juist en volledig zijn. Gelet op het vorenstaande is er een aantal zaken dat wij van U verwachten, waaronder:

- Volledige en eerlijke verstrekking van de benodigde gegevens
- Verstrekken van inzicht in Uw lopende financiële producten
- Uw volledige medewerking bij de totstandkoming van het geadviseerde financiële product
- Het zo spoedig mogelijk doorgeven van gewijzigde (persoonlijke) gegevens tijdens de looptijd van het financiële product, zoals verhuizing, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, veranderingen in inkomens- en arbeidssituaties.
- Controle door U van de U toegezonden bescheiden op juistheid
- Onjuistheden in toegezonden bescheiden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven

## **De kwaliteit en wettelijke verplichtingen**

Wij hechten waarde aan de kwaliteit van de door ons verstrekte adviezen. De medewerkers van DMF Krediet, zijn dan ook in het bezit van de vereiste opleidingen, kennis en diploma's. Dit opleidingsniveau wordt actueel gehouden door jaarlijkse trainingen.

Voor het verkrijgen van een vergunning voor de uitoefening van onze dienstverlening voldoen wij aan de door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) verlangde vakbekwaamheidseisen. Ons vergunningnummer bij de AFM is 12040084.

Daarnaast beschikken wij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, welke eisen aan deze vakbekwaamheid stelt. De privacy van Uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### **Onze relatie met kredietverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van kredieten en verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keuze aan producten.

Daarnaast heeft géén enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar een eigendomsbelang, zeggenschap of financiële binding met onze onderneming.

### **Onze beloning voor kredietverstrekking**

Volgens de wet mogen wij voor het bemiddelen in kredieten alleen maar betaald worden door de aanbieder. Deze aanbieder belooft ons in de vorm van een maandelijkse vergoeding gedurende de looptijd van de lening. Deze beloning kent een promillage van 0.2 tot 2 per maand. Als u de rente op uw lening heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

### **Onze beloning voor advies van betalingsbeschermers**

Onze beloning voor het advies van een betalingsbeschermer is dus volledig inzichtelijk en wordt niet verrekend in de prijs van het product. Wij ontvangen dus géén provisie van de verzekeraar. DMF Krediet rekent bij het adviseren over verzekeringen een vast bedrag voor haar dienstverlening. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het specifieke financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daar voor nodig hebben gehad. Onze dienstverlening gaat altijd gecombineerd met advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor een consumptief krediet. De kosten voor het advies bedragen max 495 euro. De kosten voor het advies worden geïncasseerd door middel van een eenmalige machtiging bij tot standkoming van het krediet. De kosten voor het advies zijn ook verschuldigd indien er afstand wordt gedaan van een betalingsbeschermer.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten te beëindigen. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Wat te doen bij klachten over één van onze diensten?**

Wanneer U een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van U. Onze directie behandelt Uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt U uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties of U kunt zich wenden tot de burgerlijke rechter.

**Klachten met betrekking tot onze dienstverlening bij kredieten en verzekeringen:**

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Tel 070 – 333 89 99

Fax 070 – 333 89 00

E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 100.000528

We streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met een deskundig en betrouwbaar advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen . We hopen samen met u een relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.