

## Dienstenwijzer

### Introductie

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door CombiCredit B.V., mede handelend onder de naam CreditCoach. Met dit document stellen wij ons aan u voor en leggen wij u uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden. Als u daarna besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij over en weer van elkaar mogen verwachten.

Wij informeren u over leningen en betaalbeschermers.

### Kerngegevens van ons kantoor

Hoofdkantoor: Pablo Picassostraat 46  
3059 VK Rotterdam

Bezoekadres: Innovatiepark 3a  
4906 AA Oosterhout

Telefoon: 088 – 426 37 26  
E-mail: [info@combicredit.nl](mailto:info@combicredit.nl)  
KvK: 20131895  
Kifid: 300016008

### Openingstijden kantoor

Ons kantoor is open van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 19.00 uur.  
Op zaterdag van 10:00 tot 16:00 uur en op andere tijdstippen op afspraak.

### AFM Vergunning

Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer 12042903.

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in:

- Consumptief krediet
- Betaalbeschermers

### Onze relatie met banken en verzekeringsmaatschappijen

Wij werken samen met een aantal zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze adviezen en hebben geen enkele contractuele verplichting om u de producten van bepaalde banken of verzekeraars te adviseren.

### Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons bedrijf.

### Onze gebruikelijke dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met aanbieders van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

In het algemeen zijn wij onze klanten als volgt van dienst

- Inventariseren: wij brengen uw profiel, wensen en mogelijkheden in kaart;
- Adviseren: wij geven u oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. Wij baseren ons advies op onze kennis van de producten van de financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken;
- Bemiddelen: wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen;
- Nazorg: wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze nazorg bestaat in ieder geval uit het melden van wezenlijke wijzigingen in uw product, het beantwoorden van algemene vragen over het product of het wijzigen van dit product (de wettelijke nazorg). De inhoud en kosten van onze nazorg variëren per financieel product.

### Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Dit noemen we “provisie”. De financiële instelling heeft deze kosten bijna altijd verwerkt in de prijs van het financiële product. Voor veel producten is de beloning in de vorm van provisie verboden. Voor deze producten betaalt u ons rechtstreeks door een declaratie.

### U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit met ons in zee te gaan. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.

<b>Product</b>	<b>Aard van onze dienstverlening</b>	<b>Reikwijdte advies</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</b>
Consumptief krediet	advisering bemiddeling wettelijke nazorg	8 aanbieders	0% tot 0,3% van het uitstaande saldo doorlopend
Betaalbeschermer	advisering bemiddeling wettelijke nazorg	2 aanbieders	0%

### Beloningsbeleid medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast marktconform salaris. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen.

### Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. Wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Controleert u daarom voor de zekerheid de gegevens die u aan ons verstrekt. Ook verzoeken wij u steeds adequaat te reageren, bijvoorbeeld wanneer wij nog ontbrekende documenten van u nodig hebben. De duur van het gehele advies- en bemiddelingstraject is mede afhankelijk van de snelheid waarmee u reageert en (ontbrekende) documenten aanlevert. Ook vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten financiële producten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### Bescherming persoonsgegevens

Wij registreren uw gegevens voor advies, bemiddeling en nazorg 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 via [info@combicredit.nl](mailto:info@combicredit.nl).

### Hebt u een klacht?

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Wij beschikken over een klachtenprocedure.

U kunt uw klacht schriftelijk (ter attentie van de directie) of via e-mail ([info@combicredit.nl](mailto:info@combicredit.nl)) aan ons kenbaar maken. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is bereikbaar op postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

U kunt uw klacht natuurlijk ook aan de rechter voorleggen.

### Hebt u vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Hebt u nog vragen? Stel ze ons gerust. U kunt ons bereiken op nummer 088 – 426 37 26 of [info@combicredit.nl](mailto:info@combicredit.nl)