

## Dienstenwijzer en tarieven Lenen Op Maat

### **Inleiding**

Deze dienstenwijzer van Lenen Op Maat 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 geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die financiële producten en/of kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals kredieten, kredietbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning alsmede de hoogte daarvan.

### **Gegevens van Lenen Op Maat**

- Naam : Lenen Op Maat
- Kantoor adres : Kikkertweg 18, 1521 RG Wormerveer
- Postadres : Postbus 1520 AC Wormerveer
- Telefoon : 075 – 622 53 25
- Fax : 075 – 687 59 20
- E-mail : info@lenenopmaat.nl
- Website : www.lenenopmaat.nl
- Inschrijving AFM register : 12014305
- Inschrijving Handelsregister : 32082190 K.v.K. te Amsterdam

### **De bereikbaarheid van Lenen Op Maat**

Tijdens kantoortijden bent u van harte welkom op onze vestiging in Wormerveer.

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 – 17.30 uur en zaterdag van 10.00 – 17.00 uur alleen telefonisch.

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

1. Telefonisch : op telefoonnummer 075 – 622 53 25 (tijdens kantoortijden)
2. Schriftelijk : Lenen Op Maat, Postbus 120, 1520 AC Wormerveer
3. Via onze website : www.lenenopmaat.nl
3. Per email : info@lenenopmaat.nl
4. Per fax : 075 – 687 59 20
5. Via app : 06 - 12027371

## **Wie is Lenen Op Maat?**

Lenen Op Maat is een intermediair op het gebied van kredieten en kredietbescherming. Wij zijn gevestigd in Wormerveer. Lenen Op Maat 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 kredietaanbieders, zullen wij echter wel een voorselectie maken. Wij hebben aanstellingen bij meerdere kredietaanbieders, waardoor wij de mogelijkheid hebben te kiezen uit het financiële product dat het beste bij uw persoonlijke situatie aansluit. Voor de kredietbescherming werken wij samen met 1 vast aanbieder, zijnde Callas, Credit life.

## **Onze dienstverlening**

Lenen Op Maat richt zich met name op de advisering en bemiddeling in:

- Kredieten
- Kredietbescherming

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (kennismaking en inventarisatie, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. 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 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 de 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, dit als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm.

### **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 aanschaft 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 vast gelegd.

### **Aanpassen en beheren**

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde persoonlijke omstandigheden.

### **Wat verwacht Lenen Op Maat 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 wat 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 etc
- controle door u van de u toegezonden bescheiden op juistheid
- onjuistheden in toegezonden documenten 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 Lenen Op Maat, zijn dan ook in het bezit van de voor diens functie 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 12014305.

Daarnaast beschikken wij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, welke eisen aan deze vakbekwaamheid stelt. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; Wij volgen en houden ons aan de richtlijnen beschreven in de AVG.

### **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.

Daarnaast heeft géén enkele financiële instelling zoals een bank of een 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 0.3 tot 3 per maand.

### **Advies van betalingsbeschermers**

Het advies van een eventuele betalingsbeschermer is een vast onderdeel bij de bemiddeling van het krediet. Omdat het afsluiten van een krediet invloed heeft op uw financiële positie, worden in dit advies de risico's van arbeidsongeschiktheid, overlijden en werkeloosheid in kaart gebracht. Zonder dit advies kan er géén bemiddeling van het krediet tot stand komen.

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

Onze beloning voor het advies van een betalingsbeschermer is volledig inzichtelijk en wordt niet verrekend in de prijs van het product. Wij ontvangen géén provisie van de verzekeraar.

Advies op basis van vast tarief inclusief advies en afsluiten verzekering(en)	€	295,-
Advies op basis van vast tarief inclusief advies en exclusief afsluiten verzekering(en)	€	195,-
Los uurtarief Kredietadviseur	€	130,-

Voor de kosten van het advies ontvangt u een factuur. Deze kunt u binnen 7 dagen voldoen. De kosten voor het advies zijn ook verschuldigd indien er afstand wordt gedaan van een betalingsbeschermer.

### ***Intern beloningsbeleid***

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze mensen regelmatig op integer, solide en klantgericht handelen. Daarnaast hebben onze medewerkers recht op een aantal aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals pensioen, wia verzekering en indien van toepassing een auto van de zaak.

### ***Aanbrengvergoeding samenwerkingsverbanden***

De aanbrengvergoeding aan de met ons samenwerkende bedrijven ziet er als volgt uit; 1% over de benodigde financiering mbt het aan te kopen object of produkt(en). De aanbrengvergoeding van een autoverzekering bedraagt € 50,-.

### ***Wat te doen bij klachten over een 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:**

Klachteninstituut financiële dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel. : (070) 333 89 99  
E-mail : [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.009.843.