

## Dienstenwijzer

### Wie is Findio?

Findio B.V. (hierna Findio) is een financieringsmaatschappij die geld leent aan consumenten. Findio is een dochteronderneming van Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. en onderdeel van Crédit Agricole Groep. Dit is op zijn beurt weer een onderdeel van Crédit Agricole S.A., een van de grootste banken ter wereld.

### Wat kunt je van Findio verwachten?

Op de website van Findio kun je leningen (bijvoorbeeld een Persoonlijke Lening of een Doorlopend Krediet) afsluiten. Daarnaast is het mogelijk om advies te krijgen bij het afsluiten van een lening. Findio heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en mag leningen aanbieden. In het vervolg maken we een onderscheid tussen:

- o zelfstandig (zonder advies) een lening afsluiten en
- o het afsluiten van een lening met advies.

#### 1. Zelfstandig (zonder advies) een lening afsluiten

*Voordat je een lening afsluit:*

- o Via onze website geven wij informatie en uitleg over de producten van Findio. Wij geven dan geen advies of een lening passend voor je is. Daar kun je wel voor kiezen (zie 2). Voor een aanvraag vanaf € 50.000 wordt standaard advies gegeven.

*Als je eenmaal hebt besloten een lening af te sluiten:*

- o Via [www.findio.nl](http://www.findio.nl) kun je een offerte opvragen. Op basis van de door jou ingevulde gegevens beoordelen wij de aanvraag.

*Als je een lening hebt afgesloten:*

- o Als je zelf een lening via [www.findio.nl](http://www.findio.nl) hebt afgesloten, ben je ook zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in je persoonlijke situatie en moet je in de gaten houden of de lening na verloop van tijd nog steeds bij jou en je situatie past.
- o Wij informeren je over wijzigingen in de variabele rente.

Wil je liever advies bij het afsluiten van je lening, kies dan voor het aanvraagformulier mét advies.

#### 2. Het afsluiten van een lening met advies

*Voordat je een lening afsluit:*

- o Via onze website geven wij informatie en uitleg over de producten van Findio.
- o Bij advies brengen wij je persoonlijke financiële situatie in kaart. Vanaf € 50.000 wordt standaard advies gegeven. Daarbij bekijken wij welk product aansluit bij je wensen. Wij maken geen objectieve analyse, maar betrekken in ons advies uitsluitend het productaanbod van Findio.

*Als je eenmaal hebt besloten een lening af te sluiten:*

- Als je gebruikmaakt van de mogelijkheid om advies te krijgen, wordt de aanvraag beoordeeld op basis van de door jou ingevulde gegevens en sturen wij je een offerte.
- Wij controleren je gegevens.
- Wij controleren of de overeenkomst die je van Findio ontvangt, overeenkomt met de aanvraag.
- Wij helpen bij het oversluiten en/of opzeggen van bestaande leningen.

*Als je een lening hebt afgesloten:*

- Als je gebruikmaakt van het advies van Findio, nemen wij op gezette tijden contact met je op om te kijken of je persoonlijke situatie is veranderd. Nieuwe omstandigheden kunnen er immers voor zorgen dat de financiële producten die je destijds hebt afgesloten, moeten worden aangepast.
- Wij informeren je over relevante ontwikkelingen op het gebied van regelgeving en wijzigingen in de voorwaarden van je producten.

*Wat verwachten wij van je?*

Alle informatie die je ons geeft, moet juist en volledig zijn. Onjuiste of onvolledige informatie kan ervoor zorgen dat de aangevraagde lening wordt afgewezen. Daarom vragen wij je met klem wijzigingen in je persoonlijke situatie zo snel mogelijk aan ons door te geven. Denk hierbij aan:

- verhuizing
- wijziging van je rekeningnummer (in verband met automatische incasso)
- overlijden
- samenwonen
- huwelijk
- geboorte
- scheiding

Ook veranderingen in je inkomens- en arbeidssituatie zijn hierbij van belang. Daarnaast verzoeken we je alle (e-mail)berichten en stukken die je van ons ontvangt, te controleren en onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door te geven.

## Onze producten

### Consumptief krediet

Een consumptief krediet is een lening die wordt afgesloten om producten of diensten voor alledaags gebruik te kopen. Je sluit bijvoorbeeld een consumptief krediet af omdat je een nieuwe auto wilt kopen of omdat je je huis opnieuw wilt inrichten. Findio biedt twee soorten consumptief krediet aan:

### Persoonlijke lening

Met een persoonlijke lening leen je een bedrag met een vaste looptijd en een vaste rente. Dit product is geschikt als je een vast leendoel hebt en op zoek bent naar zekerheid.

### **Doorlopend krediet**

Bij een doorlopend krediet mag je een bedrag lenen tot een vastgestelde limiet. Je hebt variabele rente en geen vaste looptijd. Dit product is geschikt als je een regelmatig terugkerende geldbehoefte hebt en ook regelmatig wilt terugbetalen.

#### Bemiddelen inzake schadeverzekering bij consumptief krediet

Een schadeverzekering is een verzekering die je geheel of gedeeltelijk schadeloos stelt als zich een verzekerd risico voordoet. Findio bemiddelt in kredietgebonden verzekeringen die het risico van overlijden, arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid dekken. Als een van deze situaties zich voordoet, heeft dit meestal financiële gevolgen. In dat geval neemt de verzekeringsmaatschappij de betaling van de maandtermijn van het consumptief krediet geheel of gedeeltelijk van je over. Meer informatie over deze bemiddeling kun je lezen in het afzonderlijke Dienstverleningsdocument 'Risico's afdekken'.

Meer informatie over de producten en diensten die je via Findio kunt afnemen, vind je op [www.findio.nl](http://www.findio.nl).

### **Hoe worden wij beloond?**

De beloning voor Findio zit in de maandtermijn die je voor het consumptief krediet betaalt. Deze maakt deel uit van de rente die je betaalt voor de lening.

### **Hoe garandeert Findio kwaliteit?**

Findio beschikt over de wettelijk verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze vergunning is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12010957. Het register kun je inzien op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

In geval van advies werkt Findio uitsluitend met professionele en vakbekwame medewerkers die integriteit hoog in het vaandel hebben staan. Zij worden voortdurend bijgeschoold, zodat hun vakkennis op peil blijft.

### **Waar kun je terecht met klachten?**

Heb je een klacht over Findio, onze dienstverlening in het algemeen of over onze informatieverschaffing? Wil je ons dit dan zo snel mogelijk laten weten? Wij zullen er alles aan doen om het geschil samen met jou op een constructieve manier op te lossen.

Je kunt je klacht indienen bij de klachtencoördinator van Findio via [klachten@findio.nl](mailto:klachten@findio.nl). Je kunt ook een brief sturen naar Findio B.V., klachtencoördinator, postbus 855, 1000 AW Amsterdam. Je klacht wordt dan behandeld volgens onze interne klachtenprocedure.

Ben je het niet eens met de oplossing van Findio? Dan kunt je binnen drie maanden na het definitieve antwoord van Findio een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Findio is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.007272.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoonnummer: (070) 333 89 99  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Hoe kun je ons bereiken?**

Via [www.findio.nl/contact](http://www.findio.nl/contact) kun je ons altijd een bericht sturen. Verder is Findio op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.30 tot 21.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur. Je kunt ons natuurlijk ook een e-mail sturen.

Telefoon Findio: 0800-346 346 0  
Telefoon findio Advies: 0800 – 346 346 1  
E-mail Findio: [info@findio.nl](mailto:info@findio.nl)  
E-mail Findio Advies: [advies@findio.nl](mailto:advies@findio.nl)  
Internet: [www.findio.nl](http://www.findio.nl)

### **Vestigingsadres**

Findio B.V.  
Entrada 600  
1114 AA Amsterdam-Duivendrecht

### **Postadres**

Findio B.V.  
Afdeling Customer Care  
Antwoordnummer 592  
1100 VD Amsterdam

KvK-nummer: 330.80.204  
AFM-nummer: 12010957  
Kifid-nummer: 300.007272