

## • Dienstenwijzer Frisia

### Inleiding

De overheid hecht 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 de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. Meer informatie over de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Deze dienstenwijzer is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

### Bemiddelen en adviseren

Frisia is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer 12020777. Met onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Consumptief Krediet
- Hypothecair Krediet
- Vermogen
- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld/ betaalrekeningen

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

**Adviseren:** Onder advies 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.

### Onze dienstverlening consumptief krediet

Frisia bemiddelt in consumptief krediet en overlijdensrisicoverzekeringen zonder voorafgaand advies (execution only). Uitgangspunt van onze dienstverlening is dat onze activiteiten zich beperken tot het bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de met ons samenwerkende aanbieders, van een door u zelfstandig gekozen financieel product.

Wij bemiddelen zonder voorafgaand advies. Dit wordt **execution only** genoemd. Deze vorm van dienstverlening is uitsluitend geschikt voor consumenten die over **voldoende kennis en ervaring beschikken** om zelfstandig een financieel product te kiezen. Voor het afsluiten van een financieel product op basis van execution only dient u, op basis van de Wet op financieel toezicht (Wft), een execution only verklaring te ondertekenen. Deze verklaring hebben wij opgenomen in de Opdracht tot Dienstverlening. Onze dienstverlening valt in het kader van de Wft onder "verkoop op afstand". Dit houdt in dat u als consument het recht heeft om de overeenkomst(en), tot 14 dagen na het afsluiten, te annuleren.

Het afsluiten van een financieel product op basis van execution only is uitsluitend geschikt voor consumenten die over voldoende kennis en ervaring beschikken om zelfstandig een financieel product uit te kunnen kiezen. Indien u twijfelt of u over voldoende kennis en ervaring beschikt om zelfstandig een financieel product uit te kunnen kiezen raadpleeg dan een adviseur. Indien u **niet** over voldoende kennis en ervaring beschikt kunnen wij u helaas niet van dienst zijn.

### Wat doen wij voor u in het kader van Execution Only?

- Wij informeren u over onze dienstverlening
- Wij bieden u op onze websites mogelijkheden om kennis te nemen van relevante product informatie
- Wij bieden u de mogelijkheid om via onze websites 1 of meerdere offertes aan te vragen voor een consumptief krediet
- Wij registreren uw persoonlijke gegevens en leggen de keuze van het gewenste product vast
- Wij vragen een of meerdere offertes op bij de financieringsmaatschappijen waar wij mee samenwerken
- Wij bieden u een persoonlijke "mijn omgeving" aan via de website waar u de aanvraag heeft gedaan, daar worden de verschillende mogelijkheden in een overzicht getoond.
- U kunt in de mijn omgeving de gewenste offerte downloaden en alle relevante documenten uploaden
- Wij handelen de controle-, acceptatie- en administratieve processen voor u af.

## Verzekering naast consumptief krediet

Kwijtschelding bij overlijden: dit betreft een tijdelijke (tussentijds opzegbare) levensverzekering. De verzekeringsmaatschappij waar wij mee samenwerken vergoed ons geen provisie. Wij werken met netto premies, in de maandpremie zit dus geen provisie, hierdoor kunnen wij een zeer lage overlijdensrisicopremie aanbieden. Wij rekenen voor onze bemiddelingswerkzaamheden voor het tot stand brengen van de verzekering een eenmalige vergoeding. Deze vergoeding wordt door ons geïncasseerd na acceptatie van de lening en verzekering. De hoogte van de vergoeding is eenmalig € 99,-.

## Wijze waarop wij worden beloond bij bemiddeling van consumptief krediet

Volgens de wet mogen wij voor het bemiddelen in consumptieve kredieten uitsluitend beloond worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding (provisie) voor onze dienstverlening. De provisie maakt onderdeel uit van de rente die de aanbieder in rekening brengt voor het krediet. De exacte provisie hangt af van de aanbieder, het product, de rente en de hoogte van het kredietbedrag. Deze varieert tussen 0,25 en 2,2 promille per maand van het openstaande saldo en wordt alleen vergoed als er geen achterstand op het krediet is.

## Hoe worden onze medewerkers beloond?

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of soort financiële producten die zij of hij bemiddelt. Onze medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris.

## Onze relatie met banken en verzekeraars

Voor het afsluiten van kredieten en verzekeringen werken wij samen met een beperkt aantal zorgvuldig geselecteerde maatschappijen. Wij zijn volledig vrij in onze bemiddeling en hebben geen enkele contractuele verplichtingen om voor u te bemiddelen in financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars. Frisia is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder heeft stemrechten of een aandeel in onze onderneming.

## Wat verwachten wij van u?

Wij willen uw zaken zo goed mogelijk behartigen. Hiervoor vragen wij van u om ons tijdig en volledig te informeren over zaken die van belang zijn voor de door u af te sluiten, of in het verleden afgesloten financiële producten. Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd de wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op de door u afgesloten financiële producten, aan ons door.

## Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit aan ons te laten weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. U kunt uw klacht schriftelijk of via e-mail aan ons kenbaar maken. Alle klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld.

Frisia 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:

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
telefoon: 070-3338999  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bescherming persoonsgegevens

Frisia 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: Frisia, Onder de Toren 34, 8302 BV Emmeloord. Wij hebben een registratie bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Beëindiging relatie

Als er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van Frisia gebruik kunt of wilt maken, dan heeft u het recht om zonder opgave van reden de relatie met Frisia te beëindigen. Ook Frisia kan het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

## Hoe kunt u ons bereiken?

Adres: Onder de Toren 34, 8302 BV Emmeloord  
Mail: [info@frisia.nl](mailto:info@frisia.nl)  
Website: [www.frisia.nl](http://www.frisia.nl)  
Telefoon: 088-7772333

Wij zijn van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 9.00u tot 17.00u

Frisia is onderdeel van Nr7Finance B.V. Nr7Finance B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Noordwest-Holland, KvK nr. 53816722