

## De diensten van Fideaal

**In deze dienstenwijzer vertellen wij u over Fideaal. Hier vindt u onze algemene gegevens en de belangrijkste telefoonnummers. Ook leest u hier wat u moet doen als u een klacht heeft.**

### Wie is Fideaal?

Fideaal is een handelsnaam van Rabo Direct Financiering B.V. Rabo Direct Financiering B.V. is een onderdeel van de Rabobankgroep.

### Onze bereikbaarheid

Via [www.fideaal.nl](http://www.fideaal.nl) kunt u contact met Fideaal opnemen. U kunt dit doen waar en wanneer u dat het beste uitkomt. U kunt ons natuurlijk ook bellen. Ons telefoonnummer is (088) 321 00 10 (lokaal tarief). Van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur staan wij u graag te woord. Ons e-mail is [klantenservice@fideaal.nl](mailto:klantenservice@fideaal.nl).

### Uw veiligheid

Fideaal is aangesloten bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Het BKR verplicht Fideaal de gegevens van iedere lening of vorm van krediet vast te leggen. Hiermee voorkomen we dat u teveel leent en schuldproblemen krijgt. Heeft u méér dan twee maanden te laat heeft betaald? Dan wordt dit door Fideaal bij het BKR geregistreerd.

### Wat verwacht Fideaal van u?

- U verstrekt ons de juiste gegevens. Dit is ook voor uzelf belangrijk;
- Verandert er iets in uw persoonlijke gegevens en/of de lening? U geeft dit dan meteen aan ons door;
- U kijkt alle papieren die u van ons krijgt heel goed na.

Bij het doorgeven van wijzigingen kunnen soms fouten of vergissingen worden gemaakt. Kijk daarom altijd of de gegevens van het Doorlopend Krediet of de Persoonlijke Lening kloppen. Zijn gegevens niet duidelijk of kloppen ze niet? Belt u ons dan even.

### U heeft een klacht, wat nu?

- Laat het ons weten! Dat kan via onze website [www.fideaal.nl](http://www.fideaal.nl) of via de telefoon: (088) 321 00 10 (lokaal tarief). Niet tevreden over onze oplossing? Stuur uw klacht dan naar: Fideaal klantenservice, Postbus 526 5600 AM Eindhoven;
- Vindt u dat uw klacht nog steeds niet goed is opgelost? Neem dan contact op met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### De algemene gegevens van Fideaal

Fideaal is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 52134601. Het postadres van het hoofdkantoor is: Rabo Direct Financiering B.V., Postbus 652, 5600 AR Eindhoven. Fideaal is een handelsnaam van Rabo Direct Financiering B.V. en geregistreerd bij de AFM onder nummer 12014945.

Aan de inhoud van deze dienstenwijzer kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn voorbehouden.