



## Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan een invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie is A&H Finance?

A&H Finance is een onafhankelijk bemiddelingskantoor dat uw belangen behartigt op het gebied van hypotheek en andere financiële diensten.

### Bereikbaarheid

*Bezoek- en postadres:*

A&H Finance

Muiderstraatweg 15 B

1111 PS te Diemen (Amsterdam)

*Telefoon:* 020 – 465 19 51

*E-mail:* [info@ahfinance.nl](mailto:info@ahfinance.nl)

*Internet:* [www.ahfinance.nl](http://www.ahfinance.nl)

Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 08:30 tot 19:00 uur. Afspraken kunnen zowel binnen als buiten kantooortijden. Uiteraard kunt u ons kantoor bezoeken, maar desgewenst komen we ook bij u thuis in en om Amsterdam.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands of Engels en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Op [www.ahfinance.nl](http://www.ahfinance.nl) kunt u onder andere een snelle berekening maken, onze dienstverleningsdocumenten downloaden en rentetarieven bekijken. Het is tevens mogelijk om via de website een afspraak maken.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) College bescherming persoonsgegevens (Cpb), Kamer van Koophandel (KvK)

*Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Zij ziet erop toe dat de financiële dienstverleners zich aan de regels uit de Wet financieel toezicht houden. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017511.



Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.)

#### *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)*

Het Kifid is bedoeld om consumenten één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners.

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan kunt u uw klacht in eerste instantie bij ons uiten. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich binnen drie maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.012773.

#### *Kamer van Koophandel (KvK)*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 2440822.

### **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning van de AFM om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn:

#### *Hypotheecair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

#### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

#### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren, maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.



### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *Beleggen*

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

## **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

## **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 kapitaal.

## **Keuze van aanbieders**

A&H Finance selecteert, op basis van de voorwaarden en tarieven, de aanbieders die bij uw persoonlijke wensen en belangen passen. Wij bepalen in overleg met u wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **Wijze van beloning**

Onze werkzaamheden zijn onder te verdelen in twee trajecten:

1. Advies/bemiddelingstraject
2. Nazorg/onderhoudstraject



Na ons eerste oriënterend gesprek, waarvoor wij aan u geen kosten in rekening brengen, leggen wij de gemaakte afspraken ten aanzien van de werkzaamheden en vergoeding vast in de opdracht tot dienstverlening. Onze tarieven kunt u terugvinden op <http://www.ahfinance.nl/tarieven/>

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun vaste inkomen uitmaakt. De variabele beloning wordt voor maximaal 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u, zoals het verstrekken van de juiste informatie. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven dan kan dit grote (financiële) gevolgen teweegbrengen. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier, uiteraard met waarborg van uw privacy. Als er wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie en u ons daarover tijdig en voldoende informeert, zullen wij zorgen voor de nodige en gewenste aanpassingen.