

Clëntenbrochure AFAB Geldservice B.V.



www.afab.nl



Deze cliëntenbrochure geeft een beschrijving van de diensten die AFAB Geldservice B.V. (AFAB) voor u kan verrichten. Daarnaast geeft de brochure informatie over onze organisatie, hoe u ons kunt bereiken en over de verschillende financiële producten waarover AFAB u kan adviseren. In dit document wordt verder informatie gegeven over de wijze waarop AFAB wordt beloond, alsmede over de hoogte van deze beloning.

Deze cliëntenbrochure is het dienstverleningsdocument en de dienstenwijzer van AFAB. Deze cliëntenbrochure is puur informatief. U bent dan ook op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel verzoeken wij u om deze brochure goed door lezen.

Welke informatie vindt u waar?

1.	AFAB	1
1.1	Wie zijn wij?	1
1.2	Ons actuele productaanbod	2
1.3	Wat kunnen wij voor u betekenen?	2
1.4	Wat verwachten wij van u?	3
2.	Informatie over consumptief krediet	3
3.	Informatie over verzekeringen	4
4.	Kosten	5
4.1	Kosten van onze dienstverlening bij consumptief krediet	5
4.2	Kosten van onze dienstverlening bij verzekeringen	5
5.	Klachten	6
6.	Contact met onze adviseurs	6

I. AFAB

I.1 Wie zijn wij?

AFAB is een onafhankelijk bemiddelaar in consumptieve kredieten en verzekeringen. Onafhankelijk betekent dat wij geen contractuele verplichting hebben uitsluitend voor één of meer aanbieders van kredieten en/of verzekeringen te bemiddelen. Wij werken samen met belangrijke nationale en internationale banken en verzekeringsmaatschappijen.

Wij selecteren aanbieders van financiële diensten en verzekeringen periodiek op een groot aantal aspecten zoals prijs, kwaliteit in dienstverlening, voorwaarden en service. Hierdoor kunt u via ons een zeer voordelige en verantwoorde lening of verzekering afsluiten.

Omdat wij in onze adviezen alleen de mogelijkheden betrekken van de aanbieders waar wij mee samenwerken, geven wij ons advies op selectieve wijze. Mogelijk hebben aanbieders waar wij niet mee samenwerken ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan. Op verzoek geven wij graag aan met welke aanbieders wij zaken doen. U kunt deze informatie ook vinden op onze website, www.afab.nl.

AFAB Geldservice B.V. werkt ook samen met Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V.

AFAB Holding N.V. is (via tussenholdings) de moedermaatschappij van Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V.

Wij hebben jarenlange ervaring op het gebied van consumptief krediet en kunnen ons inmiddels met recht de grootste kredietbemiddelaar van Nederland noemen.



AFAB heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen in leningen en verzekeringen. De AFM is de onafhankelijke toezichthouder voor sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Wij sluiten ons aan bij de 'Verstandig lenen' filosofie van de AFM.

Wij staan geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009348 en bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33251366. Het register van financiële dienstverleners kunt u raadplegen op www.afm.nl.

1.2 Ons actuele productaanbod

Het aantal producten dat wij voor u kunnen bemiddelen, wil nog wel eens veranderen. Wij streven altijd naar voldoende keuzemogelijkheden zodat wij voor onze klanten de optimale producten kunnen bemiddelen. Meer informatie over de verschillende leenvormen of verzekeringen die u op dit moment via AFAB af kunt sluiten vindt u op onze website, ww.afab.nl. Alle productinformatie is daarop te vinden, waaronder ook de productbrochures.

1.3 Wat kunnen wij voor u betekenen?

Onze dienstverlening bestaat uit adviseren, bemiddelen en het geven van nazorg.

Wij bemiddelen en adviseren in eenvoudige, impactvolle en complexe producten. Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld uitvaartverzekeringen. Een voorbeeld van een impactvol product is een overlijdensrisicoverzekering of een consumptief krediet. Een complex product is bijvoorbeeld een beleggingsverzekering, omdat dat een verzekering is waarvan de waarde afhankelijk is van de ontwikkelingen op de financiële markten.

Adviseren

Wij begrijpen dat u bij het afsluiten van een lening niet over één nacht ijs gaat. Daarom adviseren wij u graag over een passende leenvorm. Hiertoe brengen wij voordat een advies wordt uitgebracht, zorgvuldig uw persoonlijke situatie in kaart. Dit doen wij door middel van een uitgebreide inventarisatie, onder meer van uw financiële positie, kennis en ervaring, doelstelling en risicobereidheid. Aan de hand van deze informatie stellen wij uw klantprofiel op en maken wij een selectie van mogelijke vormen van geldleningen en/of verzekeringen die passen bij uw situatie. Zo leent u verantwoord en nooit te veel.

De exacte inhoud en consequenties van deze producten worden met u besproken en naar uw tevredenheid uitgelegd. Wij verstrekken u daarbij alle productinformatie (voorwaarden, financiële bijsluiter, brochures e.d.) die relevant zijn voor een goede beoordeling van het product. Tevens ontvangt u van ons een exemplaar van ons adviesrapport inclusief uw klantprofiel.

Bij AFAB kunt u telefonisch advies krijgen of door middel van een persoonlijk bezoek. Indien u interesse heeft in een vrijblijvend adviesgeprek bij u thuis, kunt u dit te allen tijde aangeven.

Bij een telefonisch adviesgesprek moet u er zich van bewust zijn dat niet alle informatie geschikt is om telefonisch met u door te nemen. Wij vragen daarom aan het begin van het gesprek uw toestemming om een deel van de informatie na afloop van het telefoongesprek aan u toe te sturen.

Bemiddelen

U ontvangt van ons een geheel vrijblijvende offerte en indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling van uw keuze verzorgen. Wij zorgen er dan voor dat uw dossier bij de bank, en eventueel verzekeraar, terecht komt zodat de lening overeenkomstig uw wensen kan worden uitbetaald. De bank zal het door ons aangeleverde dossier vervolgens beoordelen. Eventuele vragen of opmerkingen van de bank zullen dan door ons weer met u worden besproken. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de offerte moet worden aangepast naar aanleiding van de beoordeling door de bank.

Uiteraard worden al uw gegevens vertrouwelijk en discreet behandeld.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling een financieel product heeft aangeschaft, blijven wij u graag van dienst. Zo kan na verloop van tijd uw persoonlijke situatie gewijzigd zijn. Wij kunnen voor u nagaan of die nieuwe omstandigheden zouden moeten leiden tot een eventuele aanpassing van het indertijd gesloten financiële product. Ook zullen wij u actief informeren over voor u relevante wijzigingen in de voorwaarden van uw financiële product. Onze adviseurs zullen daarom afspraken met u maken over periodiek contact om te controleren of uw klantprofiel nog gewijzigd is en met u te overleggen of een nieuw advies nodig is. Voor deze nazorg worden geen extra kosten in rekening gebracht.

1.4 Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om verzekeringen die u al heeft afgesloten bij andere verzekeraars of bemiddelaars, wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), en om bijvoorbeeld veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Als u ons juist en volledig informeert, dan heeft dat voordelen voor u, bijvoorbeeld omdat we alleen op basis van volledige en juiste informatie een goed advies kunnen geven dat past bij uw situatie, maar ook omdat een verzekeraar de schade niet hoeft te vergoeden als de verzekering op basis van onjuiste informatie tot stand is gekomen.

2. Informatie over consumptief krediet

Als u geld nodig heeft voor de aanschaf van bijvoorbeeld een nieuwe auto, wasmachine of bijvoorbeeld voor een trouwerij dan kunt u hiervoor een lening afsluiten. Zo'n lening heet een consumptief krediet.

Ook als u verschillende (kleine) leningen wilt samenvoegen naar één nieuwe lening, of wanneer u een bestaande lening wilt omruilen naar een nieuwe lening met andere voorwaarden heeft u meestal te maken met een consumptief krediet. Deze situaties van samenvoegen of omruilen van een lening noemen we oversluiten.

Er zijn verschillende soorten consumptief krediet. Wanneer u een consumptief krediet wilt afsluiten is het belangrijk om te weten wat de verschillen zijn. AFAB heeft daarom de belangrijkste kenmerken voor u op een rijtje gezet:

Soort krediet	Rente	Looptijd	Maandlast	Risico
Persoonlijke lening	Vast	Vaste looptijd	Maandlast bestaat uit rente en aflossing	Boete bij vroegtijdige aflossing
Doorlopend krediet	Variabel	Theoretische looptijd: de looptijd kan langer of korter worden door verandering van de rente en het tussentijds opnemen en aflossen van het krediet	Maandlast bestaat uit aflossing en rente. De hoogte van de maandlast is vaak een vast percentage van de kredietlimiet (kredietlimiet is het bedrag dat u maximaal kunt opnemen)	Kans op een restschuld omdat de aflossing opnieuw kan worden opgenomen Minder of geen maandelijkse aflossing door rentestijging
Rentekrediet	Variabel	Theoretische looptijd: de looptijd kan langer of korter worden door verandering van de rente en het tussentijds opnemen en aflossen van het krediet	Maandlast bestaat voor een deel van de looptijd alleen uit rente	Kans op een restschuld omdat de aflossing opnieuw kan worden opgenomen. Stijgende maandlasten door variabele rente



Lees altijd goed de algemene voorwaarden van het krediet. Hierin vindt u een volledige beschrijving van de voorwaarden die op de lening van toepassing zijn. Vraag onze adviseur altijd om uitleg wanneer u niet precies begrijpt wat er in de algemene voorwaarden staat.

3. Informatie over verzekeringen

AFAB kan u ook adviseren over verzekeringen. Een verzekering is een overeenkomst waarin u met de verzekeraar afsprekt dat hij kosten betaalt wanneer u iets vervelends overkomt. AFAB kan u adviseren over schadeverzekeringen, levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen.

Onze adviseurs helpen u om te bepalen of het afsluiten van een verzekering passend is voor uw persoonlijke situatie. U bent nooit verplicht om een verzekering via AFAB af te sluiten in combinatie met een consumptief krediet. Wel is het zo dat de advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor verzekeringen uitsluitend worden verricht als u ook gebruik maakt van onze dienstverlening bij een consumptief krediet.

De verschillende soorten verzekeringen die u via AFAB kunt afsluiten vindt u in onderstaande tabel.

Soort verzekering	Wat biedt deze verzekering u?	Voorwaarden
Betalingsbescherming	Bij arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid keert deze verzekering maandelijks een bedrag uit waardoor u de vaste lasten uit het krediet kunt blijven betalen. Bij overlijden keert deze verzekering in 1 keer een bedrag uit waardoor het krediet kan worden afgelost.	U bent in de afgelopen 6 maanden steeds minimaal 18 uur per week werkzaam geweest in loondienst en u geniet een goede gezondheid. Uw dienstverband zal voor zover u weet niet worden beëindigd. U bent tussen de 18 en 60 (64 bij ORV) jaar.
Overlijdensrisico-verzekering	Bij overlijden keert deze verzekering in 1 keer het door u gekozen geldbedrag uit. U bent vrij om te bepalen waar het geldbedrag aan besteed wordt.	U bent tussen de 18 en 70 jaar en verkeert in goede gezondheid. Onder andere uw leeftijd of het verzekerd bedrag kunnen aanleiding zijn voor een medische keuring.
Beleggingsverzekering	U legt maandelijks of eenmalig geld in waarmee door middel van beleggingen vermogen kan worden opgebouwd. Op de einddatum van de verzekering wordt het opgebouwde kapitaal uitgekeerd. Het overlijdensrisico is verzekerd waardoor de begunstigde een uitkering ontvangt wanneer u overlijdt.	De verwachte opbrengst en het risico is afhankelijk van uw beleggingsprofiel. De hoogte van het vermogen dat u kunt opbouwen is mede afhankelijk van de looptijd, uw leeftijd en uw inleg.
Uitvaartverzekering	Bij overlijden keert deze verzekering het door u gekozen bedrag uit waarmee de kosten van uw uitvaart of die van uw gezinsleden kunnen worden betaald.	Verzekerde is tussen de 0 en 70 jaar. Een uitgebreide gezondheidsverklaring is in beginsel niet nodig. Uitkering bedraagt maximaal € 25.000,-.

Dit schema is een samenvatting van de belangrijkste kenmerken per categorie verzekeringen. Lees altijd goed de algemene voorwaarden van de verzekering. Hierin staat precies beschreven aan welke voorwaarden u moet voldoen om voor een uitkering in aanmerking te komen.

4 Kosten

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk bijvoorbeeld aan salarissen, huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, marketing en communicatie. Hieronder volgt een samenvatting van de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening. De kosten voor nazorg zijn in de bedragen en percentages inbegrepen.

4.1 Kosten van onze dienstverlening bij consumptief krediet

Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet en dus niet rechtstreeks door de consument. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening, in de vorm van doorlopende provisie. Voor u geldt dan ook dat u bij het afsluiten van de lening geen aparte kosten aan ons hoeft te betalen. Als u de rente op uw lening heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

4.2 Kosten van onze dienstverlening bij verzekeringen

AFAB bemiddelt alleen in netto verzekeringen. Dit betekent dat AFAB geen provisie ontvangt op deze producten. De premie die u betaalt op de verzekering betaalt u, maandelijks of in één keer, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij.

AFAB rekent bij het adviseren over verzekeringen een vast bedrag voor haar dienstverlening. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het specifieke financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben gehad.

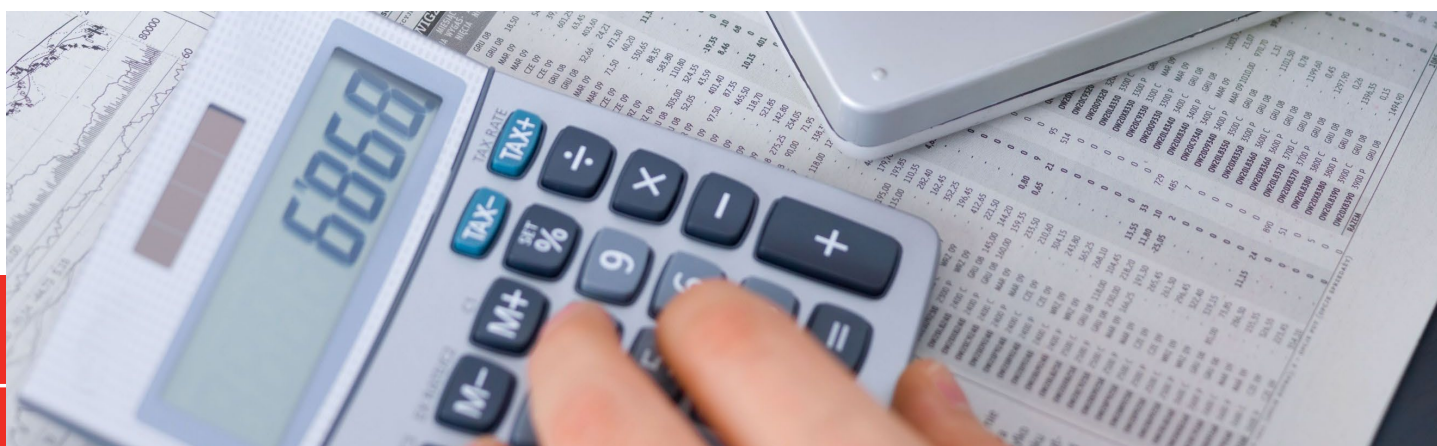
U betaalt dit vaste bedrag door middel van een eenmalige betaalopdracht. U ontvangt van ons hierover een nota.

Als er via onze bemiddeling geen verzekering tot stand komt, is ook het advies geheel kosteloos en bent u ons geen vergoeding verschuldigd. U kunt een consumptief krediet afsluiten zonder verzekeringsproducten en in dat geval betaalt u aan ons geen vergoeding.

Onze dienstverlening bij verzekeringsproducten gaat altijd gecombineerd met advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor een consumptief krediet. Om deze reden is de hoogte van de beloning bij verzekeringen, tot aan een bepaald maximum, afgeleid van de limiet van het consumptief krediet dat u afsluit.

In onderstaande tabel vindt u de hoogte van het bedrag dat wij rekenen bij verzekeringen:

Adviestraject	Soort verzekering	Hoogte van de beloning (onafhankelijk van het aantal verzekeringen)
Persoonlijk adviesgesprek d.m.v. huisbezoek	Betalingsbescherming Overlijdensrisicoverzekering Beleggingsverzekering Uitvaartverzekering	20% van het te lenen bedrag met een maximum van € 1250,-
Telefonisch adviesgesprek	Betalingsbescherming	





5. Klachten

Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening. Uw klacht kunt u in eerste instantie schriftelijk voorleggen aan onze klachtenafdeling, bereikbaar op het adres Postbus 93, 3800 AB Amersfoort. Het is ook mogelijk om uw klacht digitaal via onze website bij ons in te dienen. Uitgangspunt is dat u binnen drie weken een schriftelijke reactie van ons ontvangt. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt u hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Komt u samen met ons niet tot een oplossing, dan heeft u de mogelijkheid om het geschil binnen een termijn van 3 maanden voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

6. Contact met onze adviseurs

Heeft u vragen over onze dienstverlening? Onze adviseurs staan u graag te woord. Neem contact met ons op via telefoonnummer 033 – 454 1000 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 21.00 uur, op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur).

Of gebruik het contactformulier op onze website en wij bellen of mailen u terug.

Onze contactgegevens:

AFAB Geldservice B.V.

Kantoor:	Plotterweg 24 3821 BB Amersfoort
Correspondentie:	Postbus 93 3800 AB Amersfoort
E-mail:	info@afab.nl
Website:	www.afab.nl
Telefoon:	033 – 454 1000



nummer 1 in lenen

af
AFAB
nummer 1 in lenen • afab.nl

AFAB Geldservice B.V.

Kantooradres
Plotterweg 24
3821 BB Amersfoort

Tel. **033 - 454 1000**
(ma t/m vr 9.00-21.00 uur,
za 10.00 -16.00 uur)

Correspondentie-adres
Postbus 93
3800 AB Amersfoort

Website www.afab.nl
E-mail info@afab.nl
Fax 033 - 454 1001



Lid NVF, Nederlandse Vereniging
van Financieringsadviseurs

versie 1.6