

# Dienstverleningsdocument

## Wie zijn wij?

ALH-Advies B.V. is een klein en professioneel advieskantoor bestaande uit 2 gekwalificeerde adviseurs en 2 binnendienstmedewerkers.

U kunt ons op allerlei manieren bereiken:

Bezoekadres : Bovenbuurtweg 27  
Postcode / plaats : 6717 XA EDE

Postadres : Postbus 233  
Postcode / plaats : 6710 BE EDE

Telefoon : 0318-438338

E-mail : info@alh-advies.nl  
Internet : www.alh-advies.nl

Zowel tijdens als buiten kantooruren zijn we u graag van dienst.

Bij noodgevallen kunt u contact opnemen met:

Han Aaldering : 06-27137624  
Eddy Hartgers : 06-44276114

## Wat doen wij?

U kunt zowel als particulier als zakelijke klant bij ons terecht.

Wij zijn ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer 12015958. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten en diensten:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief krediet
- Betaal- en spaarrekeningen
- Belastingaangifte

Als ongebonden bemiddelaar zijn wij **volledig vrij in onze advisering**. Wij hebben **geen enkele contractuele verplichting** om financiële producten bij bepaalde banken of verzekeraars onder te brengen. **Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in ALH-Advies B.V.**

De markt kent vele aanbieders van financiële producten. Wij kunnen direct of indirect met nagenoeg iedereen zaken doen. Afhankelijk van de situatie betrekken we meer of minder aanbieders in ons advies. Ons advies is daarom subjectief.

In de praktijk betekent het dat we op het gebied van hypotheek veelal A-merken zoals Rabobank, ING en Aegon met elkaar vergelijken.

Op het gebied van schadeverzekeringen hebben we een voorkeur voor betrouwbare partijen als Reaal en Generali. Bij deze twee aanbieders hebben we hoge kortingen voor u weten te bedingen.

## Hoe doen wij het?

Wij kunnen u op een tweetal manieren van dienst zijn:

### Gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Ons uitgangspunt is u een passend advies te geven dat goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. Om dit te bereiken doorlopen we een vijftal stappen:

#### Stap 1: Inventarisatie

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij uw wensen nu en in de toekomst. Ook kijken we waar uw prioriteiten liggen.

#### Stap 2: Analyse

Aan de hand van de geïnventariseerde gegevens maken we een analyse. We maken een selectie van de verschillende mogelijkheden die bij uw situatie passen.

#### Stap 3: Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen we tot een concreet advies. In dit advies geven we exact aan welke mogelijkheden bij uw situatie passen. We lichten de verschillende mogelijkheden toe. We bespreken de financiële instelling, de condities en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen zijn.

#### Stap 4: Bemiddeling

Nadat u een keuze heeft gemaakt zullen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met als doel dat alles op correcte wijze wordt uitgevoerd.

#### Stap 5: Nazorg

Ook na aanschaf van het financiële product of de dienst blijven we u ondersteunen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht. Ook helpen we u bij het aanbrengen van veranderingen. Tevens zullen we periodiek controleren of het product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop van de tijd veranderen.

### Execution Only

Op uw verzoek is het mogelijk af te wijken van onze gebruikelijke dienstverlening. In dat geval is er sprake van execution only.

U weet precies wat u wil, wenst en ontvangt geen advies van ons en wij bemiddelen alleen in de totstandkoming van het product. Uw contact met ons zal voornamelijk via e-mail en post plaatsvinden.

**ALH-Advies B.V. Door parafering van dit document verklaart u een exemplaar van dit document te hebben ontvangen.**

Datum:

Paraaf:

Paraaf:

# Dienstverleningsdocument

## Hoe worden wij beloond?

Onze medewerkers ontvangen een vast salaris. Ze ontvangen geen bonus of provisie o.b.v. de afgesloten producten. De beloning van ons kantoor kan op 3 manieren tot stand komen:

### **Beloning op basis van declaratie**

Voor onze diensten brengen wij bij u een vooraf besproken (uur)vergoeding in rekening. Deze vergoeding betaalt u ons rechtstreeks na het afronden van de dienstverlening.

Deze werkwijze heeft voor u als voordeel dat het product goedkoper wordt. De rente, premie en/of afsluitkosten zijn lager dan normaal aangezien er geen provisie in verwerkt is. Mocht een aanbieder ons toch provisie uitbetalen, geven wij deze provisie volledig aan u terug.

### **Beloning op basis van provisie**

Voor onze diensten omtrent schadeverzekeringen ontvangen wij een vergoeding (provisie) van de aanbieder waar u door onze bemiddeling een product heeft afgesloten. De vergoeding is onderdeel van de premie die door de aanbieder bij u in rekening wordt gebracht.

### **Een combinatie van declaratie en provisie**

Bij schadeverzekeringen kan het voorkomen dat wij u aanvullend declareren.

In alle bovengenoemde werkwijzen ziet u wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. De exacte kosten kunnen we pas duidelijk maken indien we weten welk(e) product(en) of dienst(en) u afsluit. Wel kunnen we u globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten voor onze dienstverlening zijn:

### **Beloning op basis van declaratie**

Product	Aard dienst	Uren	Vergoeding
Hypotheek	Gebruikelijk	30-40	€2.500-€3.500
Hypotheek	Execution only	5-15	€500-€1.500
Pensioen	Gebruikelijk	5-10	€500-€1.000
Pensioen	Execution only	3-5	€250-€500
Woonlasten	Gebruikelijk	5-10	€500-€1.000
Woonlasten	Execution only	3-5	€250-€500
Vermogen	Gebruikelijk	5-10	€500-€1.000
Vermogen	Execution only	3-5	€250-€500
Overlijden	Gebruikelijk	5-10	€500-€1.000
Overlijden	Execution only	3-5	€250-€500

### **Beloning op basis van provisie**

Product	Aard dienst	Uren	Vergoeding
Verzekering Particulier	Gebruikelijk	1-5	20-27,5% premie
Verzekering Particulier	Execution only	0,5-1	20-27,5% premie
Verzekering Zakelijk	Gebruikelijk	2-20	15-27,5% premie
Verzekering Zakelijk	Execution only	0,5-5	15-27,5% premie

Onze uurtarieven bedragen €90-€125 excl. BTW

## Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen vragen wij van u:

- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Wijzigingen in persoonlijke situatie (oa **bankrekeningnummer**) doorgeven
- Toegezonden informatie doornemen en controleren

## Wat mag u van ons verwachten?

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de concrete werkzaamheden die wij verrichten, verwijzen we naar de bijlage "Wat doen wij allemaal voor u?"

Wanneer u een klacht heeft, vragen wij u deze schriftelijk bij ons kenbaar te maken. Alle klachten worden zorgvuldig behandeld volgens onze klachtenprocedure. Wij streven ernaar uw klacht snel te verhelpen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of één van de onderstaande, onafhankelijke instanties:

### *Hypotheken*

Stichting Erkenningsregeling  
Hypotheekadviseurs

Postadres : Postbus 1321  
Postcode / plaats : 1000 BH AMSTERDAM  
Telefoon : 020-4289573  
E-mail : [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)  
Internet : [www.SEH.nl](http://www.SEH.nl)

### *Verzekeringen*

Stichting Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening (KIFID)

Postadres : Postbus 93257  
Postcode / plaats : 2509 AG DEN HAAG  
Telefoon : 0900-3552248  
E-mail : [info@KIFID.nl](mailto:info@KIFID.nl)  
Internet : [www.KIFID.nl](http://www.KIFID.nl)

Ons aansluitnummer bij KIFID is 300.0108.13

**ALH-Advies B.V.** Door parafering van dit document verklaart u een exemplaar van dit document te hebben ontvangen.

Datum:

Paraaf:

Paraaf: