

# Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer vertellen wij over de producten en dienstverlening van Alpha Credit Nederland. U leest hier wat u van ons kunt verwachten, hoe u contact met ons kunt opnemen en wat u moet doen als u een klacht wilt melden.

## Wie is Alpha Credit Nederland?

Alpha Credit Nederland B.V. is onderdeel van ALFAM Consumer Credit. ALFAM is 100% dochter van ABN AMRO BANK N.V.

## Wat doet Alpha Credit Nederland?

Alpha Credit Nederland is aanbieder van consumptieve kredieten. U vindt alle informatie over onze producten en diensten op [alphacredit.nl](http://alphacredit.nl). Hier ziet u welk product het beste aansluit bij uw wensen en uw persoonlijke situatie. U kunt ook informatie ontvangen via een tussenpersoon.

## Wat mag u van ons verwachten?

Onze medewerkers voldoen aan de wettelijke eisen van vakbekwaamheid. Wij vinden het belangrijk om u helder te informeren over onze financiële producten en diensten. Alpha Credit Nederland B.V. bemiddelt niet in kredieten.

U kunt de lening stopzetten zonder dat u hoeft te vertellen waarom. Hiervoor heeft u veertien kalenderdagen de tijd. De veertien kalenderdagen gaan in zodra het geld van de lening op uw rekening staat bijgeschreven. Meer informatie hierover staat beschreven in de voorwaarden van de kredietovereenkomst.

## Wat verwachten wij van u?

U geeft ons de juiste gegevens die nodig zijn om het financiële product af te sluiten. Dit is voor uzelf belangrijk en ook voor ons. We verzoeken u alle (e-mail)berichten en stukken die u van ons ontvangt te controleren en onjuistheden aan ons te melden. Verandert er iets in uw persoonlijke gegevens en/of lening? Informeer ons hier meteen over. Denk hierbij aan:

- Verhuizing
- Wijziging van het rekeningnummer (in verband met automatische incasso)
- Overlijden
- Samenwonen
- Huwelijk
- Scheiding
- Verandering in inkomens- en arbeidssituatie

## Heeft u een klacht?

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, laat het ons weten! Stuur uw klacht per e-mail of per post. Vermeld daarbij ook uw contractnummer. Samen met u zoeken we naar een passende oplossing. Klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld. De klachtenprocedure van Alpha Credit Nederland vindt u op [alphacredit.nl/klachtenregeling](http://alphacredit.nl/klachtenregeling).

ALFAM Holding N.V.  
Antwoordnummer 2045  
3970 VD Bunnik

[klachtenregistratie@alfam.nl](mailto:klachtenregistratie@alfam.nl)

Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht behandelen, dan kunt u uw klacht melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

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

## Wft Vergunning en toezicht AFM

Alpha Credit Nederland is in het bezit van een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12012518. Met deze vergunning mogen wij consumptieve kredieten aanbieden. U kunt meer lezen over de manier waarop wij onze diensten verlenen, de Wft-vergunning en toezicht AFM op [afm.nl](http://afm.nl)

## Alpha Credit Nederland. Uw klant het krediet, u de credits.

Bezoekadres Postadres T (030) 656 80 00  
Schoudermantel 2a Postbus 178 E [info@alphacredit.nl](mailto:info@alphacredit.nl)  
Bunnik 3980 CD Bunnik I [www.alphacredit.nl](http://www.alphacredit.nl)

Volg ons:  

Alpha Credit Nederland B.V., Handelsregister Utrecht nr. 24240241. Staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en beschikt over een vergunning (nr. 12012518) om Consumptief Krediet te mogen aanbieden. Alpha Credit Nederland B.V. is onderdeel van ALFAM Consumer Credit. ALFAM is 100% dochter van ABN AMRO Bank N.V. Wijzigingen voorbehouden.