**Dienstverleningsdocument Aslaner Finance**

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 invulling en maken wij u wegwijs. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op

generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde

overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

**A. Wie zijn wij?**

Naam : Aslaner Finance

Adres : Pelmolen 3a

 2317 PN LEIDEN

bereikbaarheid

Telefoon : 071-5142211

Mobiel : 06-48384169

Fax : 071-5142201

E-mail : info@aslanerfinance.nl

Website : [www.aslanerfinance.nl](http://www.aslanerfinance.nl)

U kunt ons op kantoor bezoeken. De openingstijden zijn van 09.00 tot 18.00. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantooruren.

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

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u informatie en tips aan. Ga naar [www.aslanerfinance.nl](http://www.aslanerfinance.nl).

Lidmaatschappen en registraties

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

* AFM
* Kifid
* KvK
* SEH

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. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017781. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.012952

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 27315337.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders die helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypothecaire financier, assurantietussenpersonen, makelaars, zelfstandige bemiddelaars. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma’s behaald en vodloet aan de praktijkvoorwaarden. Verder dient de hypotheekadviseur jaarlijks een programma voor permanente educatie te doorlopen. Meer informatie op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl).

**B. Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning 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.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw eigen woning. 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 de schuld van uw hypotheek gaat aflossen kan een vorm van levensverzekering zijn.

Hypothecair 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 een dergelijk 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 hypotheken.

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 voor hypotheek of lijfrente

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.

**C. Onze relatie met aanbieders**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

**D. Hoe zit het met onze beloning?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Vergoeding via de aanbieder

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van bovengenoemde producten kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dat hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief

Als je via Aslaner Finance een hypotheek of een andere financiële overeenkomst aangaat, dan ontvangen wij van de betreffende financiële instelling daarvoor geen bemiddelingsvergoeding. Wij spreken van te voren met u af hoe wij beloond worden. Dit kan zijn tegen een uurtarief of tegen een vaste vergoeding.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in deze gevallen niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaald rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

In basis zijn er twee manieren waarop wij beloond kunnen worden. Als derde mogelijkheid kunnen wij een combinatie van de andere twee overeenkomen. Onderstaand lichten we de basis vormen graag toe.

**1. Vergoeding op basis van provisie**

Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen zoals inboed-, opstal- en aanspareklijkheidsverzekering is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Bij opstal- en de inboedel verzekering is de provisie 27.5% van de jaarpremie, bij de aansprakelijkheidsverzekering is dat 25%.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

**2. Vergoeding op basis van declaratie**

Een tweede mogelijkheid om voor onze dienstverlening te betalen is op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vast tarief dat wij vooraf met u afspreken. Het exacte (uur)tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de eventuele indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling een financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze standaarduurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u verderop in dit document aan. Tevens staan daar ook een aantal indicaties van vaste tarieven.

Het spreekt voor zichzelf dat wij u in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

**Indicatie voor onze mogelijke beloning**

Onderstaand geven wij u een indicatie van onze beloning per productsoort. De uiteindelijke beloning is mede afhankelijk van de daadwerkelijk uit te voeren werkzaamheden en de daarvoor benodigde expertise en tijd. Mocht de beloning zich buiten de hier aangegeven bandbreedtes gaan begeven zullen wij u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

Provisie moet passend zijn

Wij zijn van mening dat wij po een passend niveau beloond dienen te worden. Bij vergoeding op basis van provisie kan die provisie te hoog of te laag zijn in relatie tot de te verrichten werkzaamheden. Waar nodig zullen wij aanpassingen doen om de beloning passend te maken. Uiteraard stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Een indicatie van gehanteerde minima en maxima vindt u bij de vaste tarieven.

**3.2 Vergoeding op basis van vaste tarieven**

In veel gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden, en daarmee ook de mogelijke tarieven, zijn zeer divers. Zo gauw duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt zullen wij u specifiek informeren over de tarieven die in concrete gevallen voor u gelden.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel bij u in rekening brengen.

Voor een aantal veel voorkomende trajecten geen wij onderstaand een indicatie van onze tarieven. In uitzonderlijke gevallen kan afgeweken worden van de hier genoemde tarieven.

Hypotheken nieuw (incl. oversluiten)

Voor het volledige traject rondom een nieuwe of over te sluiten hypotheek berekenen wij tussen de € 2.200 en € 3.750.

Hypotheken verhoging (excl. Oversluiten)

Voor het behandelen van uw hypotheekverhoging bedraagt ons tarief minimaal € 300 en maximaal € 1000.

**3.3 Declaratie op basis van uurtarief**

Wanneer wij overeenkomen om de beloning te laten plaatsvinden op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren hanteren wij hiervoor de volgende uurtarieven:

Administratief werk

Tarief € 75 per uur.

Financieel adviseur / hypotheekadviseur

Tarief € 135 per uur.

Het daadwerkelijk te hanteren tarief is o.a. afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerder afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker. Gemiddelde tijd voor het afsluiten van een hypotheek bedraagt 30 uur.

**E. Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financieel diensten optimaal te kunnen behartigen vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeer. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

**F. Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2905 AG Den Haag

Telefoon : 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail : info@kifid.nl

Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**G. Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.