

## Dienstenwijzer

### *Wie is Aslan Hypotheken?*

Aslan Hypotheken helpt je met de financiering van een woning, noodzakelijke verzekeringen en geeft hierbij een uitgebreid financieel advies. Onze adviseurs hebben allen een vakinhoudelijke opleidingen genoten en beschikken over de benodigde vakspecialistische diploma's. Wij kunnen je adviseren en begeleiden op het gebied van hypotheek, overlijdensrisicoverzekeringen, inkomensverzekeringen en schadeverzekeringen. Verder zijn wij een zelfstandige en onafhankelijke onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel binnen onze onderneming.

Aslan Hypotheken  
Oldenzaalsestraat 274  
7523 AG Enschede

Telefoon 06 – 21 897 998  
Email [daniel@aslanhypotheken.nl](mailto:daniel@aslanhypotheken.nl)  
website [www.aslanhypotheken.nl](http://www.aslanhypotheken.nl)

### *Kwaliteitswaarborging*

De dienstverlening van Aslan Hypotheken is gebaseerd op kwaliteit en deskundigheid. Alle adviseurs beschikken over de benodigde vakspecialistische diploma's die vallen onder de Wet op het Financieel Toezicht. Daarnaast worden onze adviseurs permanent geschoold om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de markt. Onze adviseurs zijn door diverse, onafhankelijke erkenningsinstituten gecertificeerd waaronder:

- Nederlands Vereniging van Hypothecair Planners
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur



Aslan Hypotheken is bij de volgende instanties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële markten (AFM): 12050825
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid): 300.019370
- Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK): 98444328

Vanuit onze dienstverlening beschikt Aslan Hypotheken over je persoonlijke gegevens. Conform de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder jouw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### *Selectie van aanbieders*

Periodiek maakt Aslan Hypotheken een vergelijking en selectie van de financiële producten die door financiële instellingen worden gevoerd. Wij streven ernaar om samen te werken met financiële instellingen die producten voeren die van toegevoegde waarde zijn voor onze klanten/doelgroep.

#### *Vergoeding*

De wijze en hoogte van de vergoeding voor onze dienstverlening spreken we altijd van tevoren met je af. Voor hypotheken, levensverzekeringen, woonlastenverzekeringen (in combinatie met een hypotheek) mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij je in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Je weet dus van tevoren wat je gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht ontvangt hierover vooraf een bericht van ons.

#### **Ondernemers betalen een aanvullend tarief**

Sta je ingeschreven als ondernemer bij de Kamer van Koophandel (KvK), dan heeft je hypotheekaanvraag meer aandacht nodig. Er is meer informatie nodig om je financiële positie te kunnen beoordelen. Ook bij de geldverstrekker is vaak een uitgebreider acceptatietraject van toepassing. Uiteraard willen we ook ondernemers al onze aandacht kunnen geven.

### *Waar helpen we je verder nog mee?*

We begeleiden je ook bij de aanvraag van een **taxatierapport**. Bij een hypotheekaanvraag is het taxatierapport één van de belangrijkste documenten voor de geldverstrekker. Met dit rapport kan worden onderbouwd dat de woning, het onderpand voor de hypotheek, voldoende waard is.

Wij zetten de taxatie graag voor je in gang, zodat je er zeker van bent dat het rapport snel gemaakt wordt en goed aansluit bij je hypotheekaanvraag.

Tevens kunnen we je helpen met het stellen van een **bankgarantie**. Wanneer je een overeenkomst bereikt met de verkoper van het huis, verlangt de verkopende partij in veel gevallen dat je als koper na ondertekening van de koopakte een waarborgsom stort of een bankgarantie stelt. Dit geeft de verkoper meer zekerheid dat je de woning ook daadwerkelijk zult kopen. Wij helpen je graag om deze bankgarantie in orde te maken en inzicht te geven in de kosten.

Verder kunnen we je helpen met de aanvraag van een **bouwkundige keuring** en het vinden van een **geschikte notaris**.

Ben je klant van Aslan Hypotheken? Dan helpen we je ook graag met advies over de verzekeringen voor je gezin en de woning (schadeverzekeringen) en met vermogensopbouw.

### *Klachten*

Wij doen ons uiterste best om je zo goed mogelijk te helpen. Mocht het toch zo zijn dat je ontevreden bent over de diensten die wij hebben geleverd, dan horen we dat graag. Je kunt een formele klachten indienen via het klachtenformulier op onze website <https://aslanhypotheken.nl/klachtenformulier/>

Onze klachtenprocedure is als volgt:

1. Na ontvangst van de klacht versturen wij een officiële ontvangstbevestiging per e-mail. De klacht wordt bij ons geregistreerd. Je kunt uiterlijk binnen drie weken een inhoudelijke reactie van ons verwachten.



2. Meestal zoeken wij eerst telefonisch contact met je. Samen met jou onderzoeken we hoe we de ontevredenheid en eventuele schade kunnen wegnemen. Vervolgens reageren we per e-mail met daarin een inhoudelijke reactie.

Mocht je met de uitkomst toch niet tevreden zijn, dan kun je bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) een klacht indienen. Wij handelen **niet bindend** naar het oordeel van de Geschillencommissie van het Kifid. Dat betekent dat de uitspraak van de Kifid een **advies** is voor beide partijen.