

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

ASYA FINANCE
JAN EVERTSENSTRAAT 38
1056 ED AMSTERDAM

TEL : 020-612 22 16 FAX : 020-612 10 81

SITE: WWW.ASYAFINANCE.NL KVK : 34161409

Inleiding

Hierbij ontvangt u het dienstverleningsdocument van Asya Finance VOF.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken u wegwijs bij ons kantoor: Asya Finance Financieel Advies VOF.

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

Wie zijn wij?

Naam en adres gegevens

Asya Finance
Jan Evertsenstraat 38
1056 ED Amsterdam

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten en met name hypotheek, verzekeringen en kredieten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: **020-61 222 16**

Fax: **020-61 210 81**

E-mail: info@asyafinance.nl

Internet: www.asyafinance.nl

U kunt ons op werkdagen op ons kantoor bezoeken van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Eventueel zijn wij ook in het weekend en in geval van nood, buiten kantoortijden bereikbaar op nummer 0624542306.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie aan. Gaat u naar www.asyafinance.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- * AFM
- * KiFiD
- * Kvk

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002262. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KlFID)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34161409.

Onze dienstverlening

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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 auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. 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 te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n 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 mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Banksparen

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.

Consumptief krediet

Soms kunt u onverwacht voor een grote uitgave komen te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Hoe komen wij tot een advies?

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

Oriënteren

Als u een nieuwe afspraak bij ons maakt, dan starten we met een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat voor u realiseren.

Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaft dat bij uw situatie past.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Onderhoud

Nadat u uw financieel product heeft, kunnen wij u nog steeds van dienst zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie.

| PRODUCTEN | Aantal uren i.c.m. hypotheek | Aantal uren zonder hypotheek |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Hypotheek + alle aflosvormen | 25 – 35 uur | |
| Advies + Bemiddelen | | |
| Levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) | 8 (12) uur | 12 (18) uur |
| Advies + Bemiddelen | | |
| Lijfrenteverzekering e/o Pensioen | | 20 – 30 uur |
| Adviestraject | | |
| Woonlastenverzekeringen | 5 uur | 8 uur |
| Overlijdensrisicoverzekering | 5 uur | 8 uur |

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaan hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten.

Wij werken samen met de volgende verzekeraars en/of financiële instellingen:

- ASR Verzekeringen
- Delta Lloyd Verzekeringen
- London Verzekeringen
- Klaverbladverzekeringen
- Voogd & Voogd Verzekeringen
- Das verzekeringen
- Oom verzekeringen
- Cardiff
- ING Bank
- SNS Bank
- Rabobank
- Interbank
- Defam

Daarnaast werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's voor *Hypothecair kredieten* en *schadeverzekeringen* die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, advertentiekosten, enz. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Hoe worden wij beloond?

Wij kennen drie wijzen van belonen:

1. Provisie
2. Declaratie op basis van vaste tarief
3. Declaratie op basis van uur tarief

Provisie

De traditionele wijze van belonen is de provisie die door de maatschappij aan de tussenpersoon wordt uitgekeerd bij het afsluiten van een product. Deze provisie die bij het afsluiten van het product wordt verrekend noemen we afsluitprovisie.

Afsluitprovisie werd altijd in één keer uitbetaald. Doordat de overheid wil stimuleren dat de adviseur niet provisiegedreven gaat werken is dit aangepast. De provisie die ineens ontvangen wordt op een complex product is maximaal 70% van de afsluitprovisie. De overige provisie wordt in minimaal 5 jaar uitbetaald.

Naast afsluitprovisie is er sprake van doorloopprovisie voor onderhoud van schade of levensverzekeringen.

De provisiebedragen die ons kantoor ontvangt zullen u kenbaar worden gemaakt bij het afsluiten van de hypotheek en/of verzekering.

De provisiekosten zijn in de producten verwerkt. Alleen afsluitkosten kunnen bij de notaris worden verrekend.

Als u geen provisie wilt betalen maar een vast bedrag voor een hypotheek of levensverzekering, dan kan dat. Wij verwijzen u graag naar het kopje 'declaratiebasis'.

De provisie:

| Productgroep | Bandbreedte |
|--|--|
| Aflossingsvrije, annuïtaire, lineaire of levenhypotheek | tussen ca. 0,5% en 1,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag inclusief doorloopprovisie |
| Spaar- of beleggingshypotheek of | tussen ca. 1,0% en 2,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag inclusief doorloopprovisie |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Hybride hypotheek | |
| Bankspaar hypotheek | tussen ca. 1,0% en 2,65% van de hoogte van het hypotheekbedrag |
| Traditionele levensverzekering | tussen ca. 1,75% en 4% van het garantiekapitaal en de premie |
| Beleggingsverzekering | tussen ca. 2% en 5% van de premie x duur en tussen ca. 2% en 4% over de premie |
| Woonlastenbeschermers Tussen | tussen ca. 5% en 50% van de koopsom of maandpremie |
| Schadeverzekeringen | tussen ca. 10% - 25% van de premie |
| Kredieten/leningen | tussen ca. 0,5 promille - 2 promille van het openstaande saldo |

Tweede hypotheek en onderhandse opnames kunnen worden verstrekt middels het provisiemodel, maar onze totale kosten voor het afsluiten zijn minimaal € 750,-, zonder advies en met advies minimaal € 1.750,-

Dit zijn gemiddelde bedragen. De wet verbiedt maatschappijen om ons financieel dienstverlener omzetbonussen te geven. Op de meeste producten wordt een doorlopende provisie vergoed, hypotheekprovisie wordt deels ineens betaald met een zogenaamd terugboekrisico en een doorloop provisie. Op het bedrag dat ineens wordt uitgekeerd zit een verdien termijn van 5 jaar op (terugboek risico).

Een gedeelte (afsluitprovisie) van de totale provisie wordt bij de aanschaf van het product betaald (in 2009 max. 70%, in 2010 max. 60% en vanaf 2011 max. 50%). Het restant van de provisie (doorlopende) wordt uitbetaald gedurende de periode van premiebetaling.

Declaratie op basis van vaste tarief

Voor het financiële advies en de verder afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Wij zullen proberen zogenaamde netto-producten te sluiten, daar zijn alle provisiekosten al uit de producten gehaald. Dit zal in bepaalde gevallen zelfs tot gevolg kunnen hebben dat u lagere rentetarieven krijgt of helemaal geen afsluitkosten betaalt. Eventuele afsluit- en/of doorlopendprovisie die wij van de maatschappij ontvangen komt aan u ten goede retour.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in onderstaand overzicht geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

| DIENST | AARD VAN DE DIENST | PRIJS |
|--|---------------------------|---------------------|
| Kennismakingsgesprek/ Oriëntatie | | Gratis |
| 1e hypotheek – uitgaande van aflossingsvrij | AB | € 2.750,- |
| Aanvullende advies (bij complexe producten) | AB | € 750,- / € 1.250,- |
| 2e hypotheek – zonder advies | B | € 750,- |
| 2e hypotheek – met advies – best.relaties | AB | € 1.500,- |
| 2e hypotheek – met advies – nieuwe relaties | AB | € 1.750,- |
| Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheidsverzekeringen i.c.m. hypotheek (particulier) | AB | € 350,- |
| Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheidsverzekeringen zonder hypotheek (particulier) | AB | € 500,- |

| | | |
|--|----|---------------------|
| Overlijdensrisicoverzekering met hypotheek | AB | € 350,- |
| Overlijdensrisicoverzekering zonder hypotheek | AB | € 500,- |
| Levensverzekering i.c.m. hypotheek | AB | € 750,- /€ 1.250,- |
| Levensverzekering zonder hypotheek | AB | € 1.250,-/€ 1.750,- |
| Pensioen | B | € 3.500,- |

Mocht na de inventarisatie een product gesloten worden op basis van provisie, dan worden de bedragen verrekend met de provisie. Stel dat de uitkomst dan onder de respectievelijk € 750,- of € 500,- uit zal komen, dan levert dit alsnog een factuur op.

Declaratie op basis van uur tarief

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

Financieel adviseur / hypotheekadviseur;

- € 150,00 tot € 175,00 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.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële 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 de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. 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 compleet zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 zo nodig 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.

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 heeft.

Eerst een 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 KiFiD

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

info@kifid.nl

www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.000188

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.
U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

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 deze dienstverleningdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Voor akkoord en ontvangen: (tweevoud)

d.d./..../.....

te

Asya Finance VOF

Klant