DIENSTVERLENINGSDOCUMENT
ILIAZ ASSURANTIEGROEP

Introductie
U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

Kerngegevens
De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Onze gebruikelijke dienstverlening
Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Denk hierbij aan personeelskosten, huisvesting, automatisering e.d. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij ‘provisie’. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij ‘declaratie’. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product/type klant	***Aard van onze dienst***	***Reikwijdte***	***Indicatie aantal uren***	***Vergoeding uitsluitend via aanbieder***	***Vergoeding uitsluitend via cliënt***
hypotheek particulier	advisering bemiddeling nazorg	+/- 15 aanbieders	minimaal > 20 < uren maximaal > 30 < uren	minimaal > € 1.500 < maximaal > € 5.500 <	minimaal > € 1.250 < maximaal > € 3.500 <
hypotheek ondernemer	advisering bemiddeling nazorg	+/- 12 aanbieders	minimaal > 30 < uren maximaal > 40 < uren	Minimaal > € 2.000 < maximaal > € 6.500 <	minimaal > € 2.000 < maximaal > € 4.000 <
oudedagsvoorziening particulier	advisering bemiddeling nazorg	+/- 15 aanbieders	Minimaal > 10 < uren maximaal > 20 < uren	minimaal > € 1.000 < maximaal > € 3.500 <	minimaal > € 750 < maximaal > € 2.500 <
oudedagsvoorziening ondernemer	advisering bemiddeling nazorg	+/-15 aanbieders	minimaal > 15 < uren maximaal > 25 < uren	minimaal > € 1.500 < maximaal > € 3.500 <	minimaal > € 1.250 < maximaal > € 3.000 <
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	advisering bemiddeling nazorg	+/- 5 aanbieders	minimaal > 10 < uren maximaal > 20 < uren	minimaal > € 1.000 < maximaal > € 3.500 <	minimaal > € 750 < maximaal > € 3.000 <
overige complexe financiële producten	advisering bemiddeling nazorg	+/- 10 aanbieders	minimaal > 10 < uren maximaal > 20 < uren	minimaal > € 1.500 < maximaal > € 3.750 <	minimaal > € 1.000 < maximaal > € 3.500 <

Hoe leest u deze tabel?
In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.

In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen.

Afwijkingen van het gemiddelde
Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

De beloning van onze medewerkers
In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten

Vragen?
Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.