

Dienstverleningsdocument Yilmaz Financieel Adviescentrum BV

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 beloofd 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. Tevens is in onderstaande tabel ook rekening gehouden met het volgende: bij einde rentevaste periode heeft klant recht op advies inzake het aanbod van de geldverstrekker. De advisering en afhandeling zal door ons gebeuren.

Hoe worden wij beloofd?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. 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.

Beloningsbeleid medewerkers

Het doel

Voor het behalen van de doelstellingen heeft een onderneming behoefte aan voldoende gekwalificeerd en gemotiveerd personeel. Sinds 1 januari 2011 is het verplicht om een als financiële onderneming een beloningsbeleid vast te stellen en deze openbaar te maken. Het beloningsbeleid geldt voor alle werknemers. Hierbij is het van belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de klachtenbehandeling en dat er kwalitatief en passend werk wordt afgeleverd. Elke beloning zal worden vastgesteld op de persoonskenmerken tijdens het werk.

De belangen van de klant

Wat kunnen onze klanten verwachten van ons personeel als deze in contact komen met elkaar.

Levert resultaten en producten op basis van vereisten van de klant.

Werkt niet binnen de eigen functie, maar houdt oog voor de belangen en wensen van de klant.

Reageert snel op vragen van de klant.

Controleert - ook tijdens het proces - bij de klant of aan alle verwachtingen wordt voldaan.

Reageert direct op klachten en stelt alles in het werk om -in tweede instantie- aan de verwachtingen van de klant te voldoen.

Het doel van het beloningsbeleid

Ons doel van het beloningsbeleid is om ons personeel te behouden en deze met een stimulerende beloning te belonen.

De prestaties van alle werknemers vaststellen

Onze werknemers hebben allemaal een fulltime baan. Ze werken allemaal 40 uur per week van maandag t/m vrijdag. In deze volledige werkweek draait ons personeel geen overuren. Een normale werkdag binnen ons bedrijf is van 08:30 uur tot 17:30 uur. In ons bedrijf werken wij niet met functioneringsgesprekken, de prestaties van de werknemers worden meer vastgesteld aan de goed afgeleverd werk. Hierbij wordt geen gebruik gemaakt van bijv. de 13e maand of iets dergelijks.

De beloning

Binnen ons bedrijf is het eigenlijk heel simpel wat belonen betreft. Onze werknemers krijgen naast hun gewone vaste salaris ook 8% vakantiegeld. Verder zijn er geen bonussen etc. voor geleverde prestaties. Het salaris wordt vastgesteld op basis van wat redelijk en gangbaar is in deze branche.

De risico's

Voor ons staat de klant op nummer één, door een eventuele beloningsregeling kan er een risico op misbruik ontstaan. Voorbeelden hiervan zijn:

Het nemen van ongewenste of onverantwoorde risico's om op korte termijn een bonus vast te stellen.

Het teveel richten op wat telt voor de bonus en niet of minder richten op wat niet telt.

Het toespelen van verkeerde informatie naar de klant om zo het totaalplaatje beter en mooier te laten lijken.

Om deze risico's uit te sluiten zijn alle werknemers op de hoogte van de manier van belonen. Allen zijn zij hiermee akkoord gegaan, dit staat in de arbeidsovereenkomst. Een zorgvuldige klantenbehandeling is bij ons van groot belang, hierdoor creëren wij een positief imago in onze regio.

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.

<i>Product/type klant</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Reikwijdte</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Vergoeding</i>
hypotheek alleenstaande (inclusief advisering arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden)	adviesing bemiddeling nazorg	5-10 aanbieders	minimaal 15 uren maximaal 40 uren	minimaal 2000 maximaal 6000
hypotheek samenwonende (inclusief advisering arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden)	adviesing bemiddeling nazorg	5-10 aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 50 uren	minimaal 3000 maximaal 7500
hypotheek ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	5-10 aanbieders	minimaal 30 uren maximaal 60 uren	minimaal 4500 maximaal 9000
oudedagsvoorziening particulier	adviesing bemiddeling nazorg	2-5 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 20 uren	minimaal 1500 maximaal 3000
oudedagsvoorziening ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	2-5 aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 40 uren	minimaal 3000 maximaal 6000
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	adviesing bemiddeling nazorg	2-5 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 15 uren	minimaal 1500 maximaal 2250
overige complexe financiële producten	adviesing bemiddeling nazorg	2-5 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 20 uren	minimaal 1500 maximaal 3000

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. 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. Het kan ook zijn dat u de kosten betaalt of een tussenvorm met betaling zowel door de klant als de aanbieder.

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.

Vragen?

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

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Naam en adres

Onze gegevens luiden:

Yilmaz Financieel Adviescentrum BV
Brouwersdijk 149
3314 GJ Dordrecht

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: *12007924*

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Betaalrekeningen
 - Consumptief krediet
 - Elektronisch geld
 - Hypothecair krediet
 - Levensverzekeringen
 - Schadeverzekeringen
 - Spaarrekeningen
- In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot KIFID.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze van beloning

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf. Bij hypotheken zullen wij bij rechtstreekse aanstellingen en indien mogelijk geen afsluitprovisie in rekening laten brengen door de bank. Wij zullen dan zelf de advieskosten in rekening brengen.