

Het huidige dienstverleningsdocument zal vanaf juli 2013 veranderen.
Er gaan andere regels gelden.

Wij zullen u actief dit dienstverleningsdocument ter beschikking stellen
op het moment dat dit speelt en verder zal dit document beschikbaar
zijn via onze website.

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dit document

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheek. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning. Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen. Vanaf 2013 werken wij ook met abonnementen. De oude en nieuwe wijze van beloning kunnen daardoor door elkaar lopen.

Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend 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 document. 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 uw risicobereidheid. 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 dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Aanpassen en beheren

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.). Wij leggen op uw verzoek ook bepaalde documenten vast zodat u die altijd in een later stadium kunt opvragen. Als voorbeeld moet u denken aan taxatierapporten etc.

Wij maken speciaal voor u gebruik van een backoffice waardoor onze kantoor tijden sterk verruimt zijn en waardoor u in principe geen antwoordapparaat aan de lijn krijgt.

Onze beloning

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van beloning: directe beloning, abonnementen of beloning door provisie. Vanaf 2013 is beloning door provisie van complexe producten niet meer toegestaan. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

Directe beloning uurtarief

In het schema hieronder staan de uurtarieven voor onze diensten. Om u een idee te geven van de totale kosten, staat er ook bij hoeveel wij gemiddeld per dienst besteden.

<i>Diensten</i>	<i>Uurtarief</i>	<i>Gemiddeld aantal uren, afhankelijk van dienst (dit kan in de praktijk dus meer of minder zijn)</i>
Adviseren	€ 100 ex btw	6 uur voor een hypotheekadvies 4 uur voor een financiële planning
Bemiddelen	€ 100	28 uur voor een hypotheekbemiddeling 5 uur voor een toekomstvoorziening
Aanpassen	€ 100	4 uur

Kiest u voor directe beloning per uur, dan maken wij voor u van tevoren een inschatting van de kosten. Achteraf krijgt u een rekening met de precieze kosten. Deze kunnen lager of hoger zijn dan onze inschatting.

Directe beloning vast bedrag

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan kunt voor deze variant kiezen. Voor het adviseren van een hypotheek rekenen wij u € 750,- (excl.BTW)

Voor bemiddelen hanteren we de volgende tarieven:

1e hypotheek	€ 2.750,-
2 ^e hypotheek voor bestaande klanten	€ 750,-
2 ^e hypotheek voor nieuwe klanten	€ 1.500,-
Toekomstvoorzieningen	€ 500,-

Als de hypotheek met starterslening, koopsubsidie of andere vorm van subsidie wordt afgesloten, dan worden de tarieven met € 100,- verhoogd.

Deze bedragen zijn dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden.

Indien door de aanbieder/geldverstrekker kosten in rekening gebracht worden in verband met een hypotheekverstrekking, dan worden de eventueel hiervoor in rekening gebrachte kosten doorberekend aan de klant. Ditzelfde geldt indien een serviceprovider kosten in rekening brengt.

Beloning door provisie (oude situatie voor 2013)

Bij provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verrekend in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen.

De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en de hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders.

Bij hypotheeken gaat het om provisie per € 100.000 lening

Bij verzekeringen gaat het om provisie per € 100,- premie

Product	Laagste provisie	Hoogste Provisie
- Aflossingsvrije hypotheek	€ 1.000,-	€ 1.000,-
- Annuitaire hypotheek	€ 1.000,-	€ 1.000,-
- Spaarhypotheek	€ 1.000,-	€ 1.000,-
- Belegginghypotheek	€ 2.000,-	€ 2.000,-
- Kapitaalverzekering	€ 5	€ 12
- Beleggingsverzekering	€ 5	€ 12
- Risicoverzekering	€ 5	€ 12
- Uitvaartverzekering,	€ 4	€ 7
- Woonlasten	€ 15	€ 15

Een gedeelte (afsluitprovisie) van de totale provisie wordt bij 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.

Tevens is op de uitbetaling van de provisie een terugverdienregeling van toepassing; hierdoor is de afsluitprovisie pas verdiend na een periode van 5 of 10 jaar. Eerder royement leidt tot een terugboeking van nog niet verdiende provisie op lineaire basis.

De bovenstaande provisies zijn algemene bedragen. Als u ons inschakelt om te bemiddelen zullen wij u informeren over het exacte bedrag dat aan provisie wordt betaald. Vanaf jan 2013 kan deze situatie voor nieuwe complexe producten dus niet meer voorkomen.

Beloning door abonnementen

Abonnementen

Eras Assurantie Groep BV werkt binnen het abonnementsconcept vanaf 2013 zo mogelijk met geheel provisie-vrije producten en diensten. Bij het aangaan van één van de abonnementen worden de bij relatie aanwezige polissen per direct in ons beheer genomen en worden partijen verzocht per eerst volgende mogelijkheid de provisies aan ons kantoor te laten vervallen. Hierdoor garanderen wij volledig transparant en geheel zonder provisies, producten te adviseren.

1 Typen abonnementen

- 1 Abonnement belasting aangifte tbv de eigen woning
- 2 Abonnement uitvaartverzekeringen
- 3 Abonnement Complexe producten
- 4 Abonnement Hypotheek Onderhoud

2 Dienstverlening

Binnen een abonnement komen wij diverse zaken en werkzaamheden met u overeen. Deze laten zich onderverdelen in periodiek onderhoud, service en adviescontacten, standaard werkzaamheden en overige werkzaamheden. De werkzaamheden verschillen per adviesgebied en worden per abonnement helder vastgelegd en met u overeengekomen in een specifiek contract. Daarnaast dragen wij er zorg voor en zien erop toe dat verzekeraars hun verplichtingen nakomen en onderhouden wij het contact aangaande uw contracten en producten

3 Uitgesloten van dienstverlening

Vanuit huidige wet- en regelgeving zijn wij bemiddelaar/assurantie-intermediair en geen verzekeraar. Het is ons dan ook strikt verboden uw belangen te dienen inzake onzekere voorvallen. Hiermee bedoelt de wetgever dat wij in onze dienstverlening naar u geen ondersteuning mogen verlenen als het gaat om zaken als bijvoorbeeld het aanvechten van dekkingen, uitkeringen, of andere in de beleving van de klant nadelige gedragingen van de betrokken financiële instellingen. Wij dragen deze zaken dan ook standaard over aan uw rechtsbijstandverlener.

Om dit "gat in onze dienstverlening" op te vangen adviseren wij u altijd zelf voor passende rechtsbijstand te zorgen. Dit kan gewoon via uw bestaande of nog te sluiten rechtsbijstandsverzekering.

Wilt u van onze diensten gebruikmaken?

Wij hopen dat dit document u voldoende inzicht geeft in onze diensten en de kosten. Als u nog vragen hebt, horen wij dat natuurlijk graag. Wilt u van onze diensten gebruikmaken? Dan zullen wij de afspraken die wij maken over onze diensten en de betaling schriftelijk vastleggen.

Onze gegevens



Kantoorgegevens

Bezoekadres	Kerkenbos 12-30 B 6546 BE NIJMEGEN
Postadres kantoor	Eras Assurantie Groep BV Antwoordnummer 11060 5600 VC Eindhoven
Telefonische bereikbaarheid	Maandag t/m donderdag van 09:00 tot 21:00 Vrijdag van 09:00 tot 17:00 Zaterdag van 10:00 tot 15:00
Telefoon	024 - 3776899
E-mail adres	info@erasassurantiegroep.nl
WWW adres	www.erasassurantiegroep.nl
Openingstijden kantoor	09:00 tot 12:00 – 13:00 tot 17:00 Graag even bellen om niet voor een gesloten deur te staan.

Rekening nr: 9026703
B.T.W. nr.810247975B01
BIC:INGBNL2A
Iban: NL 13 INGB 0009 0267 03

Registraties

AFM

SEH

Kifid

KVK

AFM



Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12005382. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op de site van de AFM www.afm.nl

SEH



Wij staan ingeschreven bij de SEH onder nummer 12085. Meer informatie kunt u vinden op www.seh.nl

Kifid Klachten instituut verzekeringen



Wij doen ons uiterste beste u zo goed mogelijk van dienst te zijn maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en komen we er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Een vereiste van een klacht indienen is dat u eerst de klacht bij ons neergelegd moet hebben en als we er dan samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het Kifid.

www.kifid.nl Ons nummer is : 300.002708

KVK Kamer van koophandel



Wij staan ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel te gelederland onder nr: 09121752. www.kvk.nl

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst

Voor ontvangst:

[Naam klant + handtekening]