

# **DIENSTENWIJZER/DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

Dit document wordt u aangeboden door

Impala advies BV  
Harry Pauwlaan 22  
2497AN Den Haag  
070 4156043  
info@impala-advies.nl

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In deze dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Impala advies BV aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.

## **Wie is Impala advies BV**

Impala advies BV is een onafhankelijk financieel adviseur van particulieren, ondernemers en bedrijven. Wij adviseren en bemiddelen een breed assortiment aan schade-, levens- en beleggingsverzekeringen, hypotheek en financieringen van bijna alle aanbieders in Nederland. Daarnaast bieden wij ook bancaire diensten aan. In principe kunt u bij ons voor vrijwel alle financiële diensten terecht. Wij werken met een Erkend Hypotheek Adviseur.

Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële planning

## **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 30 in zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen. Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en / of zeggenschap in ons kantoor.

## **Onze diensten**

U heeft een grote keuze uit financiële producten. Vaak zijn er bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu, maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan dit product. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure die bestaat uit vijf stappen:

#### *-Stap 1, inventariseren*

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, behoeften en risicobereidheid op basis van een of meerdere gesprekken. Wij willen ons ook een oordeel vormen over uw materiekennis en ervaring met complexe financiële producten. We beschrijven dat in een klantprofiel.

Wij stellen het op prijs om op basis van uw huidige financiële situatie en voorzieningen een financieel overzicht op te stellen. Daarbij zijn wij afhankelijk van door u aan te leveren informatie.

#### *-Stap 2, analyseren*

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu én in de toekomst, volgt een analyse. Wij maken een eerste selectie van mogelijke producten, die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven voor- en nadelen aan.

#### *-Stap 3, advies*

Op basis daarvan komen wij tot een advies. Wij geven aan welk product, dekking en eventueel aanbieder naar onze mening het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarbij komen ook uw risico's met betrekking tot oude dag, overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid aan de orde op basis van het financiële overzicht.

#### *-Stap 4, bemiddeling*

Wij gebruik van onze rechtstreekse aanstellingen bij aanbieders en bij diverse providers, zoals DAK Hypotheken of InterFinanceNed voor hypotheeken

#### *-Stap 5, nazorg*

Wij zullen u blijven ondersteunen nadat het financiële product is afgesloten. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie. Uw situatie kan immers in de toekomst wijzigen.

Wij zullen u met onze kennis en ervaring helpen bij het maken van een juiste keuze.

### **Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafpraak niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

### **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 8 tot 6 uur. In het weekend en 's avonds zijn wij op afroep / in overleg beschikbaar.

Bezoek- en postadres : Harry Pauwlaan 22  
Plaats : 2497 AN Den Haag  
Telefoon : 070 4156043  
E-mail : info@impala-advies.nl  
Internetadres : www.impala-advies.nl

### **Betalingen**

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

### **Hoe worden wij beloond?**

In beloning voor onze dienstverlening heeft u de volgende keuzemogelijkheden (combinaties zijn ook mogelijk):

1. Beloning op basis van provisie
  - o Voor schadeverzekeringen en andere verzekeringen, voor zover vooraf geen vaste vergoeding is afgesproken. Evenals bancaire diensten
2. Beloning op basis van een vaste vergoeding
  - o Voor hypotheek en eventueel levensverzekeringen en pensioenen
3. Beloning op basis van uurtarief
  - o Voor zakelijke verzekeringen en financieringen, voor zover daarover vooraf geen andere afspraken zijn gemaakt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.

#### **1. Beloning op basis van provisie (schadeverzekeringen)**

De provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de verzekerde som. Onze dienstverlening en bemiddeling kosten u verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport. Beloning op basis van provisie is slechts mogelijk voor zover de overheid dat toestaat.

Voor een indruk van de bandbreedte waarin de provisie zich kan bevinden:

| Product                       | Provisie van                     | Provisie tot      | Uitbetaling ineens |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------|--------------------|
| Aflossingsvrije hypotheek     | <b>0,5%</b>                      | <b>1,5%</b>       | <b>Ja</b>          |
| Spaarhypotheek                | <b>0,56%</b>                     | <b>2,6%</b>       | <b>Nee</b>         |
| Levenhypotheek                | <b>0,7%</b>                      | <b>3,09%</b>      | <b>Nee</b>         |
| Beleggingshypotheek           | <b>1%</b>                        | <b>3,13%</b>      | <b>Nee</b>         |
| Spaarverzekering              | <b>2,4% PxD</b>                  | <b>7,4998 PxD</b> | <b>Nee</b>         |
| Overlijdensrisico verzekering | <b>2x 85% van de jaar premie</b> |                   | <b>Nee</b>         |

Vooraf informeren wij u over de exacte bedragen.

## 2. Beloning op basis van een vaste vergoeding

Onze dienstverlening kan bestaan uit meerdere adviesonderdelen. In principe zal voor ieder onderdeel of fase van onze dienstverlening een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De reguliere kosten voor een hypotheek zijn inclusief een eventuele bijbehorende levensverzekering. U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen. Externe kosten, zoals expertisecosten en dossierkosten worden aanvullend in rekening gebracht. De eventueel door ons te ontvangen provisie van de geldverstrekker en/of verzekeraar over de financiële producten, zullen verrekend worden met de door in ons rekening te brengen adviesonderdelen. U weet vooraf wat onze dienstverlening u kost.

Reguliere kosten, toeslagen en kortingen

- Wij maken geen onderscheid naar soort hypotheek met wel of geen levensverzekering of andere wijze van aflossing en of overlijdensrisicoverzekering. Reguliere kosten € 3.500,-
- De reguliere kosten zijn inclusief de kosten het opstellen en bespreken van een financiële foto. Voor deze informatie zijn wij van u afhankelijk. Ook als het opstellen van een financiële foto niet mogelijk of gewenst is blijven de kosten ongewijzigd gehandhaafd.
- Voor hypotheek met een leenbedrag tot € 150.000,- kan een korting tot € 500,- worden gegeven. Onze kosten bedragen dan € 3.000,-. Daarbij is het noodzakelijk dat er zich geen complicaties voordoen bij de aanvraag en dat informatie op afroep beschikbaar is.
- Bij hypotheekadviezen, waarbij zich complicaties voordoen in de zin van niet vooraf genoemde of verzwegen feiten (bijv. een BKR-notering of een verkeerde werkgeversverklaring) en bij zakelijke financieringen en hypotheek voor zelfstandig ondernemers wordt een opslag van € 500,- gerekend. Onze kosten bedragen dan € 4.000,-

**Bestaande relaties brengen wij geen kosten in rekening voor het inregelen en bespreken van een financiële foto. Bij nieuwe relaties worden de minimumkosten ad €300,- in mindering gebracht van een eventuele beloning in de vorm van provisie, fee of urentarief.**

| Soorten Advies   | Vergoeding |                |
|--|------------|----------------|
|  |            |                |
| Nieuwe Hypotheek bij aankoop van een woning of oversluiting lopende Hypotheek          | 3500       |                |
| Hypotheek met bijverband Leven   | 3500       |                |
| Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheids- en Werkeloosheids-verzekering | 3500       | 0              |
| Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheidsverzekering                     | 3500       | 0              |
| Hypotheek met bijverband Leven en Werkeloosheidsverzekering                            | 3500       | 0              |
| Hypotheek met Arbeidsongeschiktheids en Werkeloosheidsverzekering                      | 3500       | 0              |
| Hypotheek met Arbeidsongeschiktheidsverzekering  | 3500       | 0              |
| Hypotheek met Werkeloosheidsverzekering  | 3500       | 0              |
| Aflossingsvrije Hypotheek  | 3500       |                |
| 2 <sup>e</sup> Hypotheek of verhoging bij bestaande klant                              | 2000       |                |
| 2 <sup>e</sup> Hypotheek of verhoging bij nieuwe klant                                 | 3500       |                |
| Levens- of beleggingsverzekeringen (zonder hypotheek)                                  | 2000       |                |
| Bankspaarproduct (zonder hypotheek)  | 2000       |                |
| Individueel pensioencontract   | 2000       |                |
| Inkomensbeschermer (AO/WW)   | 1000       |                |
| Overlijdensrisicoverzekering (zonder hypotheek)  | 1000       |                |
| Uitvaartverzekering:   | Afsluit:   | Doorlopend:    |
| - Monuta of Yarden: afsluit provisie en doorloopprovisie                               | 3% V.S.    | 9% van premie. |
| - Klaverblad: alleen afsluitprovisie   | 4% V.S.    | 0              |

Bij het aangaan van een opdracht voor het adviseren over een hypotheek zal een factuur in rekening worden gebracht ad € 500,-, die verrekend zal worden met de uiteindelijke beloning. Over dit bedrag zal geen restitutie plaats vinden als een opdracht voortijdig wordt beëindigd.

### 3. Beloning op basis van uurtarief

- indien vooraf afgesproken c.q. voor service en nazorg
- voor zakelijke verzekeringen en financieringen

Voor onze diensten berekenen wij u een vergoeding op basis van uurtarieven. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren en werkzaamheden. U moet er rekening mee houden dat wij in het kader van onze zorgplicht periodiek (gemiddeld 1 maal per 2 jaar) contact met u opnemen voor nazorg en service.

Ons standaard uurtarief bedraagt € 130,- exclusief btw.

#### Soorten Advies:

Hypotheken

Betalingsbeschermers

Pensioenen

Levensverzekeringen

Bankspaarproducten

Uitvaartverzekeringen

Financieringen

Financiële planning

#### indicatie aantal uur:

24 à 47 uur

7 à 11 uur

11 à 16 uur

8 à 13 uur

9 à 14 uur

8 à 13 uur

9 à 14 uur

25 à 40 uur

#### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002742, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat ons bedrijf geregistreerd onder Nummer 27259604.

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

#### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

---

#### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

*Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen.*

*We hopen een door u bijzonder gewaardeerde langdurige en persoonlijke klantrelatie aan te gaan.*