

DIENTVERLENINGSDOCUMENT  
&  
DIENSTENWIJZER

- VERSIE DD 06 NOVEMBER 2012 -

Op alle diensten die door Midden Friesland Assurantiën worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. De tekst van deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van Midden Friesland Assurantiën ([www.mfa.nu](http://www.mfa.nu)) en wordt aan iedere klant verstrekt.

Op verzoek worden de Algemene Voorwaarden nogmaals naar u toegezonden.

Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins

## Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een financieel product (hypothecaire geldlening, krediet, levensverzekering) of een schadeverzekering. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren, wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

Vanaf 1 juli 2009 is het voor financiële dienstverleners verplicht om voorafgaand aan een gesprek dit document aan u te overhandigen en door te nemen. In dit document staat belangrijk informatie omschreven over hoe wij werken en hoe ons kantoor wordt beloond.

## Wie zijn wij?

Midden Friesland Assurantiën BV Bezoekadres: Halbertsmaplein 2, 9001 AH Grou. Postadres: Postbus 5, 9000 AA Grou Tel.: 0566-622806 / Fax: 0566-621961 Internet: <a href="http://www.mfa.nu">www.mfa.nu</a> Mail: <a href="mailto:info@mfa.nu">info@mfa.nu</a> Openingstijden kantoor: 8.30–12.30 uur & 13-17 uur	Kvk: 55417884 AFM vergunningnummer: 12041246 Kifid klachteninstituut: 300.015131  Rabobank: 11.39.83.417 ING: 66.71.05.166
--	---

Midden Friesland Assurantiën is strikt onafhankelijk en is daarmee adviesvrij. Het is mogelijk om bij ongeveer 30 maatschappijen verzekeringen onder te brengen. Voor levensverzekeringen en hypotheek kunnen wij producten onderbrengen bij de grotere banken en verzekeraars (gemiddeld 20). Bij onze adviezen kijken wij naar de wens van de klant, de kwaliteit van het product, de hoogte van de premie en onze eigen ervaring met de maatschappij (bijvoorbeeld schadeafhandeling).

## Wat kunt u van ons verwachten

Ons kantoor adviseert en bemiddelt op het gebied van schade- en levensverzekeringen hypotheek en kredieten voor zowel de particulieren en de zakelijke markt. Voor pensioenverzekeringen zullen wij u doorverwijzen naar een collega tussenpersoon. Onze dienstverlening omvat een uitgebreide inventarisatie, een onafhankelijk advies afgestemd op uw wensen en mogelijkheden, aanvraagprocedures en opzegging van oude polissen. In geval van hypotheek zorgen wij ook voor de voorbereiding naar de notaris en contacten met de notaris, makelaar en taxateur.

In geval van schade kunt u terecht bij ons kantoor. Afhankelijk van de schade en de dekking zullen wij u zelf helpen of indien nodig doorverwijzen naar de maatschappij. Uw gegevens, waaronder alle polissen en alle correspondentie naar u en de verzekeraar / hypotheekverstrekker, worden door ons vastgelegd in het klantsysteem. Uw volledige dossier is voor iedere medewerker van Midden Friesland Assurantiën toegankelijk en in principe kunt u door iedere medewerker te woord gestaan worden.

Het is noodzakelijk om de vakkennis op peil te houden. Iedere medewerker moet voldoen aan wettelijke eisen of moet hier aan werken door middel van cursussen en opleidingen. Medewerkers met een diploma moeten jaarlijks verplicht Persoonlijke Educatie volgen (PE) om het diploma te behouden.

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

Om u goed advies te kunnen geven, verwachten wij van u juiste informatie. Daarnaast waarderen wij een open en transparante samenwerking. Niet alleen tijdens de adviesfase maar ook na de adviesfase is het van belang dat u ons op de hoogte brengt van relevante wijzigingen van materiele of persoonlijke aard. Wij kunnen u het beste adviseren indien wij een compleet beeld hebben van uw financiële situatie en uw verzekeringspakket. Om deze reden streven wij daarom altijd naar een totaalklant.

Een vergissing is menselijk. Ondanks dat ons kantoor alle aanvragen en polissen controleert, vragen wij u om de correspondentie goed door te lezen en bij eventuele fouten, vragen of opmerkingen ons in te lichten. Indien nodig kunnen wij dan tijdig de mutatie verwerken en/of doorgeven aan een maatschappij.

### **Hoe worden wij beloond**

Vanaf 1 januari 2009 moet iedere financiële dienstverlener aantonen wat de verdiensten zijn op een bepaald product of bepaalde dienst. Op dit moment is dit bij wet verplicht voor complexe producten, zoals hypotheek en levensverzekeringen. Vanaf 1-1-2013 is het zelfs verboden om provisie te berekenen voor deze complexe producten.

Midden Friesland Assurantiën heeft er voor gekozen om voor alle producten en diensten inzichtelijk te maken wat onze verdiensten zijn. Om beter in te spelen op de wensen van onze klanten en de veranderde marktomstandigheden (verbod provisie) hebben wij nieuwe beloningsmodellen ontwikkeld. In onderstaande tabel staat vermeld wat onze verdiensten zijn, hoe dit in rekening gebracht wordt, wat de werkzaamheden zijn en hoeveel uur wij bezig zijn met de het advies.

De volgende beloningsmodellen zijn bij Midden Friesland Assurantiën mogelijk:

1. Provisie (verdiensite is percentage van de premie)
2. Fee-basis (eventueel in combinatie met abonnement)
3. Abonnement (volledige uitwerking en uitbreiding van pakketten in 2013)
4. Uurtarief

Voor schadeverzekeringen voor zowel particulier als zakelijk werkt Midden Friesland Assurantiën (MFA) op basis van provisie, echter bij complexe schadeverzekeringen (zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) wordt gewerkt met een uurtarief, een fee of een fee met daaraan gekoppeld een abonnement. Voor levensverzekeringen en hypotheek (complexe producten) werken wij met vaste vergoedingen.

Vanaf 1-1-2013 is provisie op complexe producten verboden en daarom wordt er gewerkt op fee-basis.

### 1. Provisie

Product / Dienst	Vergoeding	Aantal uren	Omschrijving werkzaamheden
Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)	Tussen 10 - 25 % van de premie (doorlopend) <i>Het gemiddelde percentage is 20% van de betaalde premie</i>	divers	Inventarisatie huidige situatie, maken offertes, verwerken wijzigingen / prolongaties, behandelen schades

### 2. Fee-basis (eventueel in combinatie met een abonnement)

Het is mogelijk om op basis van een vooraf gesproken bedrag werkzaamheden uit te laten voeren. Van te voren wordt hierover met u een afspraak gemaakt en dit wordt vastgelegd in een contract. Het werken op fee-basis is vanaf 1-1-2013 verplicht voor complex producten zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheid.

Omschrijving	Min. aantal uren	Max. aantal uren	Vaste vergoeding / fee Incl. bemiddeling
Aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	15	25	EUR 2.250,-
spaarhypotheek	15	25	EUR 2.250,-
beleggingshypotheek	15	25	EUR 2.250,-
Bankspaarhypotheek	15	25	EUR 2.250,-
Adviestraject levensverzekering	5	10	EUR 795,-
Adviestraject Lijfrenteverzekering	5	10	EUR 795,-
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10	20	EUR 795,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	3	6	EUR 495,- + abonnement
Betalingsbeschermer	1	5	EUR 295,-

### 3. Abonnement (volledige uitwerking en uitbreiding van pakketten in 2013)

Om volledig transparant te zijn gaan wij in de loop van 2013 abonnementspakketten aanbieden zoals wij dat op dit moment al doen voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (zie boven punt 2).

### 4. Uurtarief

Tot slot kunnen wij financiële diensten aanbieden op basis van een uurtarief. Het uurtarief van Midden Friesland Assurantiën is, afhankelijk van het soort advies, tussen de **EUR 50,- en EUR 100,- per uur exclusief 21% BTW**. Vraag naar de mogelijkheden en u krijgt van MFA een opgave van de kosten inzake uw situatie / wens.

### **Opdrachtbevestiging en betaling**

Met uitzondering van opdrachten op feebasis en uurtarief worden alle premies en renten geïncasseerd door de maatschappij. Indien u een opdracht laat uitvoeren op basis van een fee, een uurtarief of een abonnement ontvangt u een opdrachtbevestiging met daarin de afgesproken vergoedingen en de bijbehorende voorwaarden. Deze kosten worden door Midden Friesland Assurantiën of een derde partij geïncasseerd.

### **Beëindiging van de relatie en klachten**

Uiteraard gaan wij samen met u voor een langdurige samenwerking. Indien u besluit om (gedeeltelijk) naar een andere intermediair te gaan, dan zullen wij hier onze medewerking aan verlenen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. Midden Friesland Assurantiën zal meewerken aan uw verzoek.

In geval van klachten kunt u zich altijd wenden tot ons kantoor. In eerste instantie wordt geprobeerd om met de betrokken medewerker tot een oplossing te komen en wordt er een klachtendossier aangemaakt. Indien de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, dan zal een andere medewerker samen met u proberen om tot een oplossing te komen. Wanneer bovenstaande niet tot een goed resultaat leidt, dan kunt u de klacht aanmelden bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD, postbus 93257, 2509 AG Den Haag), aansluitnummer 300.013331.

### **Algemene Voorwaarden**

Op al onze transacties en aanbiedingen zijn onze algemene voorwaarden (versie MFA 2009.1) van toepassing. Daarvan is aan u een exemplaar ter beschikking gesteld. Een extra exemplaar wordt u op aanvraag kosteloos toegestuurd of kunt u downloaden op [www.mfa.nu](http://www.mfa.nu).

### **Tot slot**

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.