DIENSTVERLENINGSDOCUMENT
&
DIENSTENWIJZER

- VERSIE DD 10 MAART 2011 -

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) 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 ons kantoor wordt beloond.

Wie zijn wij?

Midden Friesland Assurantiën Bezoekadres: Halbertsmaplein 2, 9001 AH Grou. Postadres: Postbus 5, 9000 AA Grou Tel.: 0566-622806 / Fax: 0566-621961 Internet: www.mfa.nu Mail: info@mfa.nu Openingstijden kantoor: 8.30–12.30 uur & 13-17 uur	Kvk: 01101198 AFM vergunningnummer: 12018300 Kifid klachteninstituut: 300.013331 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 hypotheken 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 hypotheken, kredieten en pensioen voor zowel de particulieren en de zakelijke markt. De dienstverlening omvat een uitgebreide inventarisatie, een onafhankelijk advies afgestemd op uw wensen en mogelijkheden, aanvraagprocedures en opzegging van oude polissen. In geval van hypotheken 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 een 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 de wet verplicht voor complexe producten, zoals hypotheken en levensverzekeringen.

Provisie of feebasis?

Voor schadeverzekeringen werkt Midden Friesland Assurantiën (MFA) op basis van provisie. Voor hypotheken en de daaraan gekoppelde levensverzekeringen wordt doorgaans gewerkt op uurtarief of op basis van een vergoeding (feebasis). Voor losse levensverzekeringen wordt ook nog gewerkt met provisie.

Aflossingsvrije en leven hypotheek Gemiddeld 25 uur per hypotheek	Tussen 0,75% en 0,95% van het hypotheekbedrag (eenmalig) *De hoogte van de afsluitprovisie is afhankelijk van het hypotheekbedrag, echter doorgaans ligt dit tussen EUR 750,- tot EUR 2795,-.*
Spaar- beleggingshypotheek Gemiddeld 25 uur per hypotheek	Tussen 1% en 2% van het hypotheekbedrag (eenmalig) *De hoogte van de afsluitprovisie is afhankelijk van het hypotheekbedrag, echter doorgaans ligt dit tussen EUR 750,- tot EUR 2795,-.*
Levensverzekeringen Gemiddeld 10 uur per verzekering	Ca. 2 % van de totale premie (eenmalig) *De hoogte van de afsluitprovisie is afhankelijk van het hypotheekbedrag, echter doorgaans ligt dit tussen EUR 0,- en EUR 1500,-.*
Schadeverzekeringen	Tussen 10 - 25 % van de premie (doorlopend) *Het gemiddelde percentage is 20% van de betaalde premie*
Kredieten / leningen	Ca. 0,5 – 1,3 promille van het openstaande saldo

De genoemde percentages en bedragen zijn gemiddelden. In de offertes staan de exacte bedragen vermeld die Midden Friesland Assurantiën verdient aan deze polissen. Dit wordt tevens aan u gecommuniceerd tijdens het advies.

Het is voor maatschappijen bij de wet verboden om financiële dienstverleners omzetbonussen uit te keren. Op schadeverzekeringen wordt een doorlopende provisie vergoedt (zie tabel hierboven). Op de producten waar eenmalig een bedrag wordt uitgekeerd zit een zogenaamd terugboekrisico. Het terugboekrisico houdt in dat de verdientermijn 5 jaar is en dat bij tussentijdse beëindiging door verzekeringnemer de verdiensten door Midden Friesland Assurantiën naar rato terugbetaald moeten worden.

Feebasis

Indien gewenst is het 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 feebasis wordt steeds vaker toegepast bij hypotheken, levensverzekeringen en zakelijke (schade)verzekeringen.

Het uurtarief van Midden Friesland Assurantiën is EUR 135,- (tarief in 2011). Onderstaande tabel zijn de bedragen die in gemiddeld in rekening wordt gebracht door Midden Friesland Assurantiën. Omdat iedere klant en iedere situatie anders is, zal de adviseur met u van te voren een afspraak maken over de wijze van vergoeding.

Omschrijving	Min. aantal uren	Max. aantal uren	Vaste vergoeding / fee
Aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	20	30	EUR 2.795,-
spaarhypotheek	20	30	EUR 2.795,-
beleggingshypotheek	20	30	EUR 2.795,-
Bankspaarhypotheek	20	30	EUR 2.795,-
Adviestraject levensverzekering	10	20	EUR 795,-
Adviestraject Lijfrenteverzekering	10	20	EUR 795,-
Adviestraject pensioen	10	20	EUR 995,
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10	20	EUR 795,-
Betalingsbeschermer	1	5	nihil

Betaling

Met uitzondering van opdrachten op feebasis, worden alle premies en renten geïncasseerd door de maatschappij. Indien u een opdracht laat uitvoeren op feebasis ontvangt u in eerste instantie een opdrachtbevestiging en later een factuur van Midden Friesland Assurantiën.

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, hypotheken 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.

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.