

# Dienstenwijzer

Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Molenaar & Zwarthoed Adviseurs. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

## Hartelijk welkom bij Molenaar & Zwarthoed Adviseurs

Molenaar & Zwarthoed Adviseurs adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, vermogensadvies en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en klein bedrijf. Wij streven naar een langdurige samenwerking, door u betrokken en deskundig advies te geven, zoals wij zelf geadviseerd willen worden.

## Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn:

- Vakbekwaam
- Klantgericht
- Sociaal
- Betrouwbaar
- Betrokken

## Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Molenaar & Zwarthoed Adviseurs heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Elektronisch geld
- Levensverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Pensioenverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Vermogensadviesing
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime MIFID)

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een zestal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

## Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringzaken goed geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

## Pensioen, Inkomen en Vermogen

Binnen het adviesgebied Financiële Planning, Pensioen, Inkomen en Vermogen bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Tevens bieden wij een breed pakket dienstverlening aan op het gebied van vermogensopbouw.

## Huis & Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake de financiering van uw eigen woning.

## Bankzaken

Binnen het adviesgebied Bankzaken werken wij samen met RegioBank en bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake betaal- en spaarrekeningen. Ook weer met persoonlijke aandacht van uw vaste Regio Bank adviseur.

## Lenen

Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

## Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij: Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Op het gebied van niet-complexe spaarrekeningen en betaalrekeningen werken wij in belangrijke mate samen met RegioBank. Onze adviezen over deze producten zijn dan ook in principe gebaseerd op de producten zoals RegioBank die op het moment van advisering voert. Uitzondering hierop kunnen omstandigheden zijn waarin specifiek wordt gevraagd ook alternatieve banken in onze adviezen mee te nemen, bijvoorbeeld wanneer overschrijding van de bedragen zoals vastgelegd in de garantieregeling van de Nederlandsche Bank plaatsvindt.

## Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de prijs van de producten onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## Unirisk Assuradeuren

Wij zijn eigenaar van Unirisk Assuradeuren en hebben voor sommige verzekeringen een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen ASR, DAS, Allianz Assistance, ARAG, Vivat, De Amersfoortse, AGA International, Allianz Benelux en Achmea Schadeverzekeringen. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij te accepteren, de polis af te geven en uitkeringen te doen. Dit biedt vele voordelen voor u. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraars waar wij zaken mee doen.

## Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief. In ons dienstverleningsdocument kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

## Provisie

Schade verzekeringen, Bankzaken en Lenen: Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening. In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

## Vast tarief

Hypotheek, Levens- en inkomensverzekeringen, Financiële Planning en Pensioen: De hoogte van ons tarief is afhankelijk van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte is dus niet afhankelijk van het financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

## Combinatie tarief

Vermogen: Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding, al dan niet gecombineerd met provisie die wij ontvangen van de aanbieders van de producten waarvoor wij bemiddelen.

# Dienstenwijzer

## Duidelijkheid vooraf

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen, financiële planning en pensioen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

## Totaalbeeld

Uw totale pakket van financiële producten kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

## Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

## Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie sturen. Soms gaat het hierbij om een wettelijke verplichting. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Molenaar & Zwarthoed Adviseurs over gegevens van u als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (digitaal) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

## Intern beloningsbeleid

Wij onderkennen de regels omtrent beheerst beloningsbeleid en hebben de bedrijfsinrichting zodanig samengesteld dat financiële prikkels voor afname van producten wordt voorkomen. De beloning van onze medewerkers is marktconform en bestaat voor 100% uit een vast salaris. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen.

## Aansprakelijkheid

Molenaar & Zwarthoed Adviseurs is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

## Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 5 werkdagen zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

## Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006467.

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon : 0900 – 355 22 48  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor en/of onze medewerkers zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12009961
- Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheek-adviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Federatie Financieel Planners (FFP)
- Register Makelaar in Assurantiën (RMiA)
- Register Adviseur in Assurantiën (RAiA)

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Molenaar & Zwarthoed Adviseurs geregistreerd onder dossiernummers 36006995

## Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekering over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Een abonnement wordt na overdracht direct beëindigd.

Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering of lening ligt bij ons totdat een andere intermediair deze overneemt. Tot die tijd bent u gehouden aan het abonnement en heeft u de plicht dit te betalen.

## Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.mza.nl](http://www.mza.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze dienstenwijzer en dienstverleningsdocumenten.