

## Dienstenwijzer

### Wie zijn wij en welke diensten bieden wij aan.

Molenaar & Zwarthoed Adviseurs B.V. is een financiële dienstverlener en biedt u deskundig advies en oplossingen op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen en orders voor u doorgeven aan de aanbieder.

Onze taak is het om samen met u een integrale inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij na welke risico's verzekerd zouden kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke naar ons idee het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de maatschappij.

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- Bemiddeling in combinatie met advisering
- Alleen bemiddeling (execution only)
- Alleen advisering

Voor het verlenen van financiële dienstverlening als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht (WFT) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12009961. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID .

Daarnaast is Molenaar & Zwarthoed Adviseurs B.V. aangesloten bij de Nederlandse vereniging van assurantieadviseurs en financieel dienstverleners en de Stichting Assurantie Registratie.

Medewerkers van ons kantoor zijn geregistreerd als Register Makelaar in Assurantiën, Register Adviseur in Assurantiën, Erkend Financieel en Hypotheek adviseur en Financieel Planner aangesloten bij FFP Stichting gecertificeerd Planners.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking gesteld worden.

### Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) of producten. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar ons oordeel het best past bij uw wensen.

Ons kantoor heeft voor 100% eigendomsrechten in Unirisk Assuradeuren BV.

Voor sommige verzekeringen heeft Unirisk Assuradeuren BV een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen ASR Verzekeringen, Generali Verzekeringen, Europeesche Verzekeringen, ARAG Rechtsbijstand, DAS Rechtsbijstand en Avero Achmea Verzekeringen. Dit houdt in, dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid heeft gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij te accepteren, de polis af te geven en uitkeringen te doen. Molenaar & Zwarthoed Adviseurs B.V. blijft echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

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

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, echter verwachten wij ook een paar dingen van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.
- Hebt u ergens anders verzekeringen lopen, dan is het belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of complexe producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd klantprofiel opstellen.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Voor bedrijven/zakelijke relaties geldt dat altijd dient te worden doorgegeven: verhuizingen, wijzigingen van bestemmingen, wijzigingen van hoedanigheid, wijzigingen van werkzaamheden, bedrijfsongevallen, wijziging van preventiemaatregelen, uitval van preventiemaatregelen, wijziging van rechtsvorm, wijziging verzekerde objecten en alle relevante zaken die van invloed zijn op de risicobeheersing van uw bedrijf.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden.
- Tevens vragen wij u de gegevens uit de ontvangen documenten te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

### Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

### Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons, namens de verzekeringsmaatschappij, bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
  1. zenden van een nota (al dan niet digitaal) met betaling door u per bank;
  2. automatische afschrijving van bank doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.
- Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

### Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### Problemen met premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

## **Hoe worden wij beloond?**

De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, komt op verschillende manieren tot stand. Wij ontvangen de vergoeding van de financiële instelling en/of wij brengen rechtstreeks bij u een bedrag in rekening.

### Niet-complexe producten

Bij het tot stand komen van nieuwe niet-complexe producten kunnen en mogen we nog provisie ontvangen. Dat betekent dat wij de vergoeding voor onze dienstverlening van de financiële instelling ontvangen. De financiële instelling verhoogt de door u verschuldigde

verzekeringspremie met provisie (de vergoeding voor onze dienstverlening) en incasseert deze bij u. Vervolgens betaalt de financiële instelling de provisie aan ons uit.

#### Impactvolle en complexe producten

Bij het tot stand komen van een nieuw impactvol of complex product zoals levens-, arbeidsongeschiktheids-, pensioenverzekeringen en bankspaarproducten werken wij uitsluitend op basis van fee. Dat wil zeggen dat u als klant ons rechtstreeks betaalt voor onze dienstverlening. Bij bestaande (impactvolle en complexe) producten waarvan de ingangsdatum ligt voor 01-01-2013 worden wij meestal nog beloond op basis van provisie.

#### Hoogte van onze beloning

Bij Molenaar & Zwarthoed Adviseurs B.V. krijgt u vooraf duidelijkheid over de te leveren diensten en de daarbij behorende vergoeding. In onze dienstverleningsdocumenten vindt u de gemiddelde tarieven voor onze dienstverlening.

#### Transparantie

Bij Molenaar & Zwarthoed Adviseurs B.V. houden we van duidelijkheid. U weet daarom vooraf wat wij tegen welk tarief, in welke fase voor u doen. Dat leggen wij ook vast in een dienstverleningsovereenkomst.

#### **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.

#### **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.

#### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006467



Registermakelaars in Assurantiën  
Financiële dienstverlening

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

Ons kantoor is op werkdagen open van 8:30 uur tot 17:30 uur.

Op zaterdag zijn wij geopend van 9:00 uur tot 12:30 uur.

Wij zijn telefonisch 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Na kantoortijd wordt de telefoon beantwoord door een telefooncentrale. De medewerkers van de telefooncentrale kunnen bij calamiteiten altijd iemand van ons kantoor bereiken.

Bezoekadres	:	Noordeinde 108
Postadres	:	Postbus 74
Postcode	:	1130 AB
Plaats	:	Volendam
Telefoonnummer	:	0299-399030
Email	:	<a href="mailto:info@mza.nl">info@mza.nl</a>
Internetadres	:	<a href="http://www.mza.nl">www.mza.nl</a>