

DIENSTENWIJZER MBG MAATBELEG B.V.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor, MBG Maatbeleg. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wij zijn wij?

Wij adviseren u op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten en willen uw financiële belangen zo goed mogelijk behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij met u een evenwichtig pakket voorzieningen samen passend bij uw budget.

Wij helpen u met het bepalen van realistische doelstellingen op financieel gebied, waarbij wij u ook wijzen op de beperkingen, mogelijkheden en voordelen van wettelijke regelingen.

MBG Maatbeleg is een full-service dienstverlener, die u het werk en zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket, het zoeken naar de juiste financieringsvorm en het sluiten van een hypotheek op maat. Op al deze gebieden bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Wij behartigen uw financiële belangen, waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. Concreet betekent dit dat wij uw huidige financiële situatie in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij een

financiële instelling. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichte wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren.

Registratie /lidmaatschappen

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering

Vergunning Autoriteit Financiële Markten

Kamer van Koophandel

Aansprakelijkheidsverzekering

Kifid

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is aangesloten bij AFM onder nummer 12006751. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is te zien op www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website www.kifid.nl

Beroepsaansprakelijkheid

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Markel Hebben afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

CBP (College Bescherming Persoonsgegevens)

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Het CBP houdt toezicht op de naleving van deze wet. Ons kantoor is bij het CPB geregistreerd.

De producten en diensten die wij aan u bieden.

Ons kantoor is ingeschreven bij AFM. Op basis hiervan mogen wij u adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen die zekerheid geven bij uw hypotheek. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode, soms wel 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheekadvies dienen. Ook mogen wij namens u onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Onze werkwijze

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Analyse van uw wensen

Op uw verzoek maken wij een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen

- Alternatieven waar u uit kunt kiezen

Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van een maatschappij zodat de gekozen producten goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden. Hierbij wege wij niet alleen het belang af van de premies en voorwaarden van de maatschappijen waar wij zaken mee doen maar vooral ook onze ervaring in de wijze waarop een schade bij deze maatschappijen wordt afgewikkeld, vormt voor ons een belangrijke factor in het advies.

- Aanvragen van de verzekering

Wij staan u terzijde bij het aanvragen van een verzekering. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

- Controleren verzekeringsdocumenten

Wij controleren op de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgesteld.

- Archivering

Wij archiveren zoveel mogelijk relevante stukken in een digitaal en fysiek dossier.

- Beheer van de verzekering die u hebt gesloten

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie die gevolgen hebben voor de aard van uw dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons schriftelijk informeert over de wijzigingen in uw situatie.

- Verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

- Werkzaamheden afkopen levensverzekering

Door veranderingen van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop af het premievrij maken van de levensverzekering en de gevolgen hiervan.

- Hypotheek

Op uw verzoek analyseren en adviseren wij bij vragen over uw lopende hypotheek, nieuw af te sluiten hypotheek, afloop van rentevastperiode en de gevolgen van oversluiten.

Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

- Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

- Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

- Keuze van aanbieders.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten of diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit

van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zicht opstelt als er ene beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie. Wel kunnen wij nagenoeg voor de meeste hypotheekverstrekkers van Nederland adviseren en bemiddelen.

Wel of geen (persoonlijk) advies

Als u zonder ons advies (per post, telefonisch, per mail) dan wel via een verzekeraar rechtstreek een verzekering of financieel product afsluit, dan werken wij volgens het principe van Execution Only en wordt er geen klantprofiel opgesteld. Hiermee komen wij groepen van consumenten tegemoet die geen behoefte hebben aan een uitgebreid adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun verzekeringen en financiële producten. In geval van Execution Only bent u dus zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering en financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie.

Wat verwachten wij van u?

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

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijke van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Dit is ook in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigen 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 zenden. Soms gaat het om informatie die wij uw wettelijk verplicht zijn te zenden. 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 zo nodig 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. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgekomen, klopt de dekking wel? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zo nodig laten corrigeren. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk aan ons te bevestigen.

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of een nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw rekening. Achterstand in betaling lever later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betalingen van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Beëindiging relatie

Wij zijn er trots op u als klant te hebben en wij gaan ervan uit dat u als klant tevreden over onze dienstverlening bent. Toch kan er een situatie ontstaan dat u voor een ander intermediair kiest. U bent hier natuurlijk volledig vrij in.

Indien u ons laat weten dat u onze relatie wilt beëindigen zullen wij eerst met u bespreken waarom u dit wilt. Het kan namelijk zijn dat er misverstanden zijn ontstaan die gemakkelijk kunnen worden opgelost.

Indien beëindiging van de relatie toch wenselijk is zullen wij ervoor zorg dragen dat de overdracht van de verzekering naar de nieuwe adviseur correct verloopt. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken.

- Eerste de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, 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

- Interne klachtenregeling

Ons kantoor hanteert een interne klachtenregeling: een protocol dat stap voor stap beschrijft hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling ligt altijd op ons kantoor ter inzage en wordt op verzoek aan u gezonden.

- Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot Kifid, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Kifid postbus 93257 (2509 AG) Den Haag

MGB Maatbeleg

Nieuwe Binnenweg 313 A

3021 GH Rotterdam

Tel 010-4256080

info@mbgmaatbeleg.nl

Op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur