

Voor u ligt de dienstenwijzer van MAES Financieel Advies B.V. Hiermee geven wij u graag een overzicht van de handelswijze van en binnen onze organisatie. Wij zetten in dit document op een rij wat u van ons mag verwachten. Ook laten we zien wat wij van u als klant verwachten om zodoende tot een prettige samenwerking te komen. Deze dienstenwijzer is geen aanvulling op ons wettelijk gestandaardiseerde Dienstverleningsdocumenten (DvD), maar bedoelt als informatiebron om de transparante werkwijze van MAES te benadrukken.

Met vriendelijke groet,

MAES Financieel Advies BV

Inhoudsopgave

- | | | |
|----|-----------------------------------|--------|
| 1. | Wie zijn wij? | pag. 3 |
| 2. | Wat doen wij en hoe doen wij dat? | pag. 4 |
| 3. | Hoe wordt MAES beloond? | pag. 5 |
| 4. | Wat verwachten wij van u? | pag. 7 |

1. Wie zijn wij?

MAES Financieel Advies B.V. (hierna MAES) is een onafhankelijk financieel advieskantoor. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheke, verzekeringen en financieringen. Daarbij staat altijd uw belang voorop: wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

MAES is zich zeer bewust dat die hierboven aangehaalde financiële producten voor de meeste mensen niet tot de alledaagse werkzaamheden of bezigheden behoren. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- een objectieve analyse te maken van financiële instellingen, waarbij wij kijken welke partij het beste bij u en uw situatie past;
- het advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- ook na het afsluiten van een financieel product een vinger aan de pols te houden en u bij te staan als er vragen zijn;
- volledig onafhankelijk te zijn van de partijen waarmee wij voor u bemiddelen.

Om voorgaande te kunnen waarborgen is MAES bij een aantal organisaties geregistreerd:

Autoriteit Financiële Markten (AFM) - De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Alleen een onderneming die aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt een vergunning om financieel advies te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12047302. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) - Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot dit Klachteninstituut, een onafhankelijke instelling die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.017660 en kunt u controleren op www.kifid.nl

Kamer van Koophandel (KvK) - In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 77171373 Kamer van Koophandel te Rotterdam.

Hypokeur - Hypokeur betreft een franchiseformule voor financieel adviseurs en bemiddelaars waarbij onafhankelijkheid en kwaliteit van de aangesloten organisaties centraal staan. Zie voor meer informatie www.hypokeur.nl

2. Wat doen wij en hoe doen wij dat?

Daar financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van MAES een integrale aanpak verwachten waarbij uw situatie en wensen het uitgangspunt vormen. Onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden en ook nazorg strekken zich uit tot de volgende financiële producten: hypotheken, verzekeringen, kredieten.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriëntatie, inventarisatie en advies, bemiddeling en onderhoud/beheer) die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan: u beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Stap 1: Oriëntatie - MAES en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering of andere financiële dienst. Wij leggen u vervolgens gedetailleerd uit hoe ons stappenplan er uit ziet en wat de te verwachten kosten zijn. Uiteraard is deze oriëntatie geheel kosteloos.

Stap 2: Inventarisatie en advies - wanneer u na het oriëntatie gesprek heeft gekozen gebruikt te maken van de diensten van MAES, gaat uw adviseur een grondig onderzoek uitvoeren waarbij hij ingaat op uw financiële positie, uw kennis en ervaring op financieel gebied, uw wensen en doelen, en uiteraard op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Op basis hiervan stellen wij een klant-profiel op en informeren wij u over in de markt beschikbare voor u passende financiële oplossingen en producten. Uit deze inventarisatie volgen één of meerdere gerichte adviezen van uw adviseur aan u. MAES heeft hiervoor contacten met een groot aantal aanbieders van financiële partijen!

Stap 3: Bemiddeling - wanneer u uit de gegeven adviezen een keuze heeft gemaakt kan MAES bemiddelen met verschillende marktpartijen teneinde het voor u meest geschikte en gunstigste financiële product te verkrijgen, waarbij u uiteindelijk een offerte van dit product tegemoet ziet welke wij gedetailleerd met u doornemen: uw adviseur helpt u bij het aangaan van overeenkomsten alsmede met de administratieve zaken welke met het afsluiten van financiële producten samenhangen.

Stap 4: Onderhoud/beheer - de dienstverlening van MAES houdt niet op nadat u een financieel product heeft aangeschaft: wij houden u op de hoogte van aanpassingen aan het product door relevante wijzigingen (product-, markt- en/of persoonlijke ontwikkelingen). Om u goed te kunnen begeleiden bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie, vragen wij van u ons zo goed mogelijk op de hoogte te houden van eventuele wijzigingen welke impact kunnen hebben op door ons voor u bemiddelde financiële producten.

Binnen het eerste jaar na bemiddeling kunt u kosteloos gebruik maken van onze diensten ten aanzien van een eerder uitgebracht advies. Na dit jaar zal informeren over het product kosteloos zijn gedurende de looptijd van uw product. Wanneer MAES na dit jaar een aanvullend advies, opnieuw dient te bemiddelen of andere werkzaamheden dient te verrichten zal dit geschieden op basis van urendeclaratie (zie tarieven op de volgende pagina).

3. Hoe wordt MAES beloond?

Naast de kosteloze oriëntatiefase in ons stappenplan zijn aan de volgende fases kosten verbonden. MAES werkt met beloning via een uurtarief, vast tarief als op basis van provisie. Provisie ontvangen wij alleen voor de financiële producten schadeverzekeringen en kredieten.

Beloning op basis van provisie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen en kredieten maken onderdeel uit van de prijs van deze producten en wordt door u betaald in de premie/rente van de betreffende producten. U betaald voor deze producten geen advieskosten aan MAES!

Bij *schadeverzekeringen* (inboedel, opstal etc.) wordt MAES door de verzekeraar betaald op basis van een afsluitprovisie en/of een doorlopende provisie zolang de verzekering loopt.

Bij het adviseren/bemiddelen in *consumptieve kredieten* wordt MAES door de geldverstrekker betaald over uitstaande saldo van het krediet. MAES kan wel een adviesvergoeding rekenen wanneer verzekeringsadvies gegeven dient te worden bij aan het krediet gekoppelde producten (beperken risico bij overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid).

Beloning op basis van vast/uur tarief

In de tabel hieronder kunt u ons uurtarief en te verwachten uren per product, tevens zijn vaste tarieven voor bepaalde producten aangegeven. Wanneer u kiest voor een vast tarief worden uren minder of meer dan ingeschat achteraf niet verrekend, in het geval van de keuze voor een uurtarief kunnen uren per product afwijken van de ingeschatte uren en vindt doorrekening plaats.

<u>Producten / diensten</u>	<u>Indicatie uren</u>	<u>Vast tarief</u>	<u>Opmerking</u>
<u>Uur tarief</u>		€ 125,00	Exclusief BTW indien van toepassing
Hypotheek advies & bemiddeling (starter)	16 tot 20	€2.250,00	
Hypotheek advies & bemiddeling (<u>Annuïteit / Lineair</u>)	20 tot 24	€ 2.650,00	
Hypotheek advies & bemiddeling (complex)	22 tot 28	€ 3.150,00	
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	16 tot 20	€ 2.250,00	
Omzetten hypotheek	10 tot 20	€ 1.875,00	
Rentemiddeling	3 tot 5	€ 500,00	
Overbruggingshypotheek	2 tot 4	€ 375,00	
Afkopen levensverzekering	2 tot 4	€ 375,00	
Woonlastbeschermer (<u>AO / WW</u>)	3 tot 5	€ 500,00	
<u>Overlijdensrisico verzekeringen</u>	2 tot 4	€ 375,00	
Intrekingskosten (afbreken opdracht na opdrachtbevestiging)			Reeds gewerkte uren worden in rekening gebracht
Second Opinion / los advies			Uitsluitend op basis van uurtarief

Beloningsbeleid MAES

MAES stelt het belang van haar klanten voorop en passen onze dienstverlening hier op aan. Wij voeren hiervoor dan ook een beleid inzake beloningen welke er op gericht is te voorkomen dat beloningen binnen MAES leiden tot een onzorgvuldige behandeling van onze klanten alsmede dat medewerkers van MAES het belang van de klant voorop blijven stellen!

Hiernaast voeren wij ook een bedrijfsstrategie waarin wij financiële risico's zo veel mogelijk voorkomen en beperken. MAES doet geen financieel onverantwoorde uitgaven welke de continuïteit van de bedrijfsvoering kan bedreigen.

MAES hanteert voor haar medewerkers een beloningsbeleid waarbij de medewerkers een vast salaris krijgen, zonder variabele component en niet verbonden aan kwantiteitsdoelstellingen. Door dit beleid draagt MAES er bij aan dat:

- Geen perverse financiële prikkels worden gegeven welke de dienstverlening naar onze klanten negatief kan beïnvloeden
- Voor onze medewerkers een transparant personeelsbeleid wordt gevoerd, welke consequent wordt toegepast.

Gedrag dat MAES wil stimuleren:

- Voorkomen en beperken van wederzijdse financiële risico's
- Streven naar lange termijn relaties met klanten
- Klantgericht adviseren waarbij het belang van de klant centraal staat gebaseerd op transparantie en integriteit.

Gedrag dat MAES met haar bedrijfsbeleid wilt tegengaan:

- Advies van slechte of risicovolle producten, maken van te hoge kosten, niet volledig en zorgvuldig doorlopen van adviestraject.
- Advies van te hoge verzekerde bedragen, premies welke niet in het belang van de klant is.
- Het sluiten van zo veel mogelijk producten van of een sterke voorkeur naar een bepaald product of aanbieder, wat niet in het belang is van onze klanten.

4. Wat verwachten wij van u?

Aan de dienstverlening van MAES mag u hoge eisen stellen: daar staan wij ook voor! Om een hoogwaardige service te kunnen leveren zijn wij op een aantal punten ook van u afhankelijk.

Verstrekken van gegevens

Wij verzoeken u door ons gevraagde informatie en documentatie tijdig, volledig en juist aan te leveren. Dit is van enorm belang daar mocht achteraf blijken dat de informatie onjuist of onvolledig was het bijvoorbeeld kan voorkomen dat een verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Door ons verstrekte gegevens

Wij besteden uiterste zorg aan de documenten en informatie die u van ons ontvangt, wij vragen u ook deze door ons beschikbaar gestelde informatie aandachtig door te nemen en de controleren op juistheid. Eventuele onjuistheden vragen wij zo spoedig mogelijk door te geven.

Wijzigingen persoonlijke situatie

Bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, huwelijk, overlijden, scheiding, arbeidssituatie etc. welke van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of ander financieel product, verzoeken wij u deze aan ons door te geven gedurende de looptijd van uw financiële product.

Mocht u twijfelen of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

In het geval van een klacht

Bij MAES proberen wij u zo goed, volledig en transparant mogelijk van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben vragen wij u zo spoedig mogelijk hierover met ons contact op te nemen, zodat we een eventuele fout samen kunnen oplossen. Mochten wij er toch niet samen met u uitkomen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

U kunt op de volgende manier in contact komen met het KiFid:

Kifid Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG, 0900 35 52 248

info@kifid.nl | www.kifid.nl | Het kifid aansluitnummer van MAES is 300.017660.

Opdrachtbevestiging

Onze algemene voorwaarden kunt u terug vinden op onze website (www.maesfinancieeladvies.nl) en bij de KvK te Rotterdam. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging, wanneer u wenst gebruik te maken van de diensten van MAES, verklaart u onze algemene voorwaarden te hebben gelezen, begrepen en te accepteren.