

Dienstenwijzer

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 deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Millenaar Adviesgroep B.V.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

1. Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Millenaar Adviesgroep B.V.

Postbus 8 Kruisweg 652
2130 AA Hoofddorp 2132 CJ Hoofddorp

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

2. Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: (023) 556 0000
E-mail: info@millenaar.nl
Internet: www.millenaar.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur.

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken. Millenaar is 24 uur per dag bereikbaar.

Buiten kantoortijden kunt u ons bereiken via de antwoordservice.

3. Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u informatie en tips aan. Ga naar www.millenaar.nl.

4. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- KiFiD
- KvK
- NVGA

5. Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006343. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

6. Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

7. 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 het

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300-003503.

8. Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34039682.

9. Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA)

Ons kantoor is lid van de NVGA. Deze vereniging behartigt de belangen van gevolmachtigde assurantiebedrijven in het algemeen en haar leden in het bijzonder.

10. Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij 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 van uw auto. Wellicht heeft 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 om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van

levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

- **Volmacht**
Tevens beschikken wij op het gebied van schadeverzekeringen over een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten, op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op uw verzoek geven wij een overzicht van de maatschappijen waarvan wij een volmacht hebben.
- **Effecten en beleggen**
Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

11. Hoe komen wij tot een advies?

- **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 en 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 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.

Als 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 vooraf.

12. Hoe worden wij beloond

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij kennen de volgende 4 soorten beloning:

1. Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schadeverzekeringen, ziektekostenverzekeringen en levensverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s), het bedrag aan maandlasten, de koopsom of het bedrag aan kosten die aan u in rekening wordt gebracht.

2. Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit.

U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht

beginnen stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

3. Beloning op basis van een vaste fee

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste fee. De hoogte van de vaste fee declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste fee verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste fee schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een vaste fee.

4. Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk.

13. Intern beloningsbeleid

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is voor een gedeelte variabel. De hoogte van het variabele deel van hun beloning is afhankelijk van de kwaliteit en de hoeveelheid van hun werk.

Hun variabele beloning is nooit een reden om een bepaalde hoeveelheid of een bepaald soort financiële producten te adviseren. Het gestelde in artikel 1:120 lid 2b Wft is niet op onze medewerkers van toepassing. Een eventuele verhoging van het vaste deel van het salaris is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

14. 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.

- **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, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.
- **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 heeft 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.

- **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, en 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 u 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.

15. 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.

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.

Mochten wij er samen niet uitkomen dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden. Wij doen meer voor u. Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten.

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.