

Dienstverleningsdocument

Naast algemene informatie over Mediair Financieel Adviesgroep B.V. vindt u in dit Dienstverleningsdocument uitgebreide informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij daarvoor ontvangen en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Mediair Financieel Adviesgroep B.V.

Bezoekadres

Oranjeplein 21

5175 BE Loon op Zand

Correspondentieadres

Postbus 55

5175 ZH Loon op Zand

Mediair Financieel Adviesgroep B.V. adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair over verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0416 369000
Fax : 0416 369001
Internet : www.mediair.nl
E-mail : info@mediair.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak. Buiten kantoorstijden hoort u op ons antwoordapparaat een keuzemenu met een mobiel nummer voor noodgevallen.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Mediair Financieel Adviesgroep B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Spaarrekeningen

Aangesloten bij



Onze dienstverlening

Een goed financieel advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Mediair Financieel Adviesgroep B.V. ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheeken, pensioen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Mediair Financieel Adviesgroep B.V..

Onze werkwijze

Inventarisatie en Analyse

Een goed advies valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Met deze gegevens vormen wij een zgn. klantprofiel dat de basis vormt voor de totstandkoming van het uiteindelijke advies. Voorts maken wij diverse analyses in het kader van haalbaarheid van uw wensen en doelstellingen. Wij maken daarbij onder andere uw risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen voor u inzichtelijk. Door stil te staan bij deze gebeurtenissen krijgt u een helder overzicht van de financiële risico's voor een langere periode en komt u niet snel voor verrassingen te staan.

Advies en Motivatie

Op basis van het opgestelde klantprofiel adviseren wij u over de meest passende oplossingen waarlangs u uw wensen en doelstellingen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de aanbieders waarmee wij samenwerken.

Bemiddeling

Als u akkoord gaat met ons adviesvoorstel stellen wij het definitieve advies op. Wij nemen de benodigde stukken zorgvuldig met u door ter informatie en ondertekening. Voorts onderhouden wij de contacten tussen u als klant en de aanbieder waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

Afhandeling

Wij regelen, onderhouden en corresponderen voor u met geldverstrekkers, verzekeraars, beleggingsinstellingen,

notaris en makelaar. Tevens regelen wij voor u, indien nodig, een bankgarantie en/of overbruggingsfinanciering.

Nazorg

Ook na afwikkeling van het door ons kantoor gerealiseerde advies en daarbijbehorende producten blijven wij u graag begeleiden. Dit doen wij door u blijvend te informeren over relevante wijzigingen in wetgeving en productvoorwaarden.

Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn van groot belang om aan ons door te geven. Hierin heeft u natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid. Informeer ons kantoor dus tijdig over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Wij bekijken dan graag samen met u of het bestaande advies en de daarbijbehorende producten nog blijven aansluiten bij uw nieuwe situatie.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

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

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

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 aantal criteria; de hoogte van de premie, 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.

Kosten van advies en bemiddeling

Provisie

Wij ontvangen een doorlopende provisie voor de bemiddeling en het beheer van uw schadeverzekeringen. Tevens ontvangen wij voor de bemiddeling in consumptieve financieringen nog een doorlopende provisie, omdat wettelijk geen andere beloningsvorm is

Aangesloten bij

toegestaan.

Vast tarief of uurtarief

Voor alle overige dienstverlening is het uiteindelijke tarief afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering.

Combinatie

Een combinatie van bovengenoemde beloningsvormen is ook mogelijk.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wat vragen 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. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

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 goed totaalbeeld te hebben. 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, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en

ons indien nodig of gewenst 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

Vanwege onze dienstverlening beschikt Mediair Financieel Adviesgroep B.V. over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens 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 dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

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 hebt.

Eerst 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. 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 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard 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)
Postbus 93257

2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

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

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel
- ✓ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ HypotheekCompany

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Mediair Financieel Adviesgroep B.V. is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006686. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Mediair Financieel Adviesgroep B.V. is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.003783. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder dossiernummer 18051531.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseurs, Henk Blom en Arjan Krol, zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 28195 en 8833. Een Erkend Hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

HypotheekCompany

Mediair Financieel Adviesgroep B.V. is lid van HypotheekCompany. HypotheekCompany is een landelijke samenwerking van onafhankelijke, deskundige adviseurs. Kijk op www.hypotheekcompany.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Mediair Financieel Adviesgroep B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Mediair Financieel Adviesgroep B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Mediair Financieel Adviesgroep B.V. van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument 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.mediair.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden.

Tarievenoverzicht

In dit tarievenoverzicht wordt nader ingegaan op het beloningsmodel dat wij hanteren en de hoogte van onze tarieven. In het Dienstverleningsdocument (dvd) van ons kantoor heeft u reeds uitgebreide informatie kunnen vinden over onze dienstverlening en onze werkwijze.

Complexe producten en hypotheek

Vanaf 1 juli 2009 zijn wij als financieel dienstverlener wettelijk verplicht om in geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek u in algemene zin te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden evenals de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Onder complexe producten en hypotheek vallen de volgende financiële producten:

- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Hypotheek
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Woonlastverzekeringen

In deze tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen.

<i>Productsoort</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Reikwijdte aanbieders</i>	<i>Indicatie aantal uren Min. / Max.</i>	<i>Advies</i>	<i>Bemiddeling</i>
Aankoop woning of herfinanciering bestaande hypotheek	Advies en/of bemiddeling	5 - 15	18 - 26	€ 1.250	€ 1.250 - € 1.750
2 ^e hypotheek of verhoging binnen hypotheaire inschrijving	Advies en/of bemiddeling	5 - 15	10 - 26	€ 750	€ 500 - € 1.250
Second opinion	Advies en/of bemiddeling	5 - 15	10 - 26	€ 750	€ 500 - € 1.250
Oudedagsvoorziening particulieren	Advies en/of bemiddeling	2 - 5	7 - 20	€ 750	€ 500
Oudedagsvoorziening ondernemers	Advies en/of bemiddeling	2 - 5	10 - 28	€ 1.250	€ 500
Nabestaandenvoorziening	Advies en/of bemiddeling	2 - 5	4 - 10	€ 500	€ 300
Arbeidsongeschiktheidsvoorziening	Advies en/of bemiddeling	2 - 5	7 - 18	€ 500	€ 500

Vergoeding op basis van uurtarief

Het uurtarief van onze financieel adviseur bedraagt € 125 per uur.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken over onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.



BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Mocht u nog vragen hebben dan horen wij deze uiteraard graag van u.