

DIENTENWIJZER

Deze "Dienstwijzer" wordt u aangeboden door MSK Verzekeringen & Hypotheken, Haven 17, 3143 BB te Maassluis.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Wanneer u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

MSK Verzekeringen & Hypotheken biedt u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van hypotheek, verzekeringen, (lijfrente)pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ons bedrijf bestaat sinds 1997.



Ons kantoor heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij advies- en bemiddelingsdiensten. Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, (lijfrente)pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

© SVC Compliance B.V. Kwaliteitsborging, 2013

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen in ieder geval geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. 's Avonds op afspraak.

Bezoekadres : Haven 17
 Postbus : 2075
 Postcode : 3143 BB
 Plaats : Maassluis
 Telefoon : 010- 5 900 400 Buiten kantooruren: 06- 1337 2507
 Email : info@mskgroep.nl
 Internetadres : www.mskgroep.nl

Wanneer u graag een persoonlijk bezoek van één van onze adviseurs bij u thuis wenst is dit, op afspraak, geen enkel probleem. Onze adviseurs komen graag bij u langs.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten, volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal werkzame uren nodig om goed te kunnen adviseren en bemiddelen bij de diverse producten.

Product:	Uren Minimaal	Uren Maximaal
Aflossingsvrij, Annuïteiten en Lineaire hypotheek Spaar, Bankspaarhypotheek	20	32
Levensverzekering adviestraject	10	18
Lijfrente-verzekering/pensioen adviestraject	12	20
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	6	12
Betalingsbeschermer	2	4
Uitvaartverzekering	1	3

Betalingen

Hypotheek 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 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 betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

© SVC Compliance B.V. Kwaliteitsborging, 2013

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs. (fee)
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een serviceovereenkomst met ons bedrijf. (alleen schadeverzekeringen)
- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie (alleen schadeverzekeringen)
- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief

In de vier onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning op basis van een vaste prijs (fee)

Product:	Minimaal	Maximaal
Aflossingsvrij, Annuïteiten en Lineaire hypotheek	€ 2.100,-	€ 3.360,-
Spaar, Bankspaarhypotheek	€ 2.100,-	€ 3.360,-
Levensverzekering adviestraject	€ 1.050,-	€ 1.890,-
Lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 1.260,-	€ 2.100,-
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 630,-	€ 1.260,-
Betalingsbeschermer	€ 210,-	€ 420,-
Uitvaartverzekering	€ 105,-	€ 315,-

Beloning op basis van een serviceovereenkomst (alleen schadeverzekeringen)

Voor een service abonnement betaalt u maandelijks afhankelijk van onze dienstverlening:

Dienstverlening	Brons Starttarief min. 1 schade- verzekering	Zilver Bij 3 schade- verzekeringen	Goud Alle schade Verzekeringen (vanaf 5)	Platina Alle schade verzekeringen + I.B. aangifte
Abonnementsprijs 2013	€ 5,00 p.m.	€ 9,00 p.m.	€ 13,00 p.m.	€ 18,00 p.m.

Op basis van bovenstaande 4 verschillende serviceovereenkomsten heeft u recht op 4 verschillende servicediensten van ons kantoor. Deze zijn als bijlage bij deze dienstenwijzer gevoegd.

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie (alleen schadeverzekeringen)

Bij provisie krijgen wij onze bemiddelings en beheersbeloning rechtstreeks van de verzekeraar. Dit is een bepaald (klein)percentage van de premie en verschilt per verzekeringsproduct. U kunt hier bij ons altijd navraag nadoen en uitleg over vragen.

Beloning uit uurtarief

De uurtarieven welke wij hanteren zijn:

Administratief/dossiervorming:	€ 65,-
Adviseren/bemiddelen:	€ 105,-

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer **12019528**, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Intern Beloningsbeleid

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijk variabele beloning ontvangen. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is bereikbaar op het volgende postadres:

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op een goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer/dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.