

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Geachte relatie,

Dit dienstverleningsdocument geeft een beeld van waarvoor het kantoor staat, wat er verwacht mag worden en tal van andere zaken, die bij de dienstverlening aan u van belang zijn. Dit dienstverleningsdocument is een informatief document. Het verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat Mutsaerts juridisch bindende afspraken met u maakt omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast. Mochten er vragen rijzen, neem dan gerust contact op.

Tijn Mutsaerts  
Algemeen Directeur

### Wat doen wij?

Mutsaerts begeleidt haar klanten op verzekerings- en financieel gebied, zodat zij beter in staat zijn hun eigen (ondernemers-)doelstellingen te realiseren.

Dit houdt onder andere in:

- Inzicht geven in hun financiële situatie en hun een weloverwogen keuze laten maken.
- Het inventariseren en beperken van financiële risico's.
- Het continu afstemmen van de persoonlijke en zakelijke financiële situatie op de verschillende financiële levensfasen.

### Constant in ontwikkeling

Ondernemers en ondernemende personen hebben specifieke behoeften en wensen. Mutsaerts richt zich op de ondernemer en zijn onderneming. De zakelijke en persoonlijke financiële situatie zijn met elkaar verweven, zodat wij het bedrijf (of de praktijk) en de ondernemer van dienst zijn.

Specifieke doelgroepen door heel Nederland kunnen bij Mutsaerts terecht. Deze klantengroepen worden door speciale Mutsaerts expertteams bediend. De product- en klantenspecialisatie worden gecombineerd tot branchespecifieke oplossingen die creatief en lucratief voor de relatie zijn. Dit geldt onder andere voor de professionele horeca(ketens), metaal-, ingenieurs- en productiebedrijven en handelsondernemingen. Voor veel bedrijven maken wij individuele maatwerkoplossingen.

Vrije beroepers zoals advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders worden via de speciale door ons ontwikkelde diensten en producten van M-verzekeringen bediend ([www.m-verzekeringen.nl](http://www.m-verzekeringen.nl)).

### Diensten en producten

Met instrumenten, analyses en rapportages staan we onze klanten bij in hun financiële situatie. Ook adviseren wij aan hen financiële en verzekeringsproducten daar waar dat nodig is. De diensten die wij aanbieden zijn:

- Financiële planning
- Risicoanalyse
- Preventieadvies
- Second opinion service
- Verzekeringsadvies
- Bemiddeling in verzekeringsproducten
- Pensioenadvies
- Beheer en schadebehandeling
- Hypotheekadvies

Mutsaerts bemiddelt en adviseert zowel in eenvoudige als in complexe producten. Eerstgenoemde producten zijn onder andere de inboedel- en opstalverzekering.

Indien u Mutsaerts om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan wordt er eerst een klantprofiel opgesteld. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat er helderheid moet zijn over uw (toekomstige) financiële positie. Tevens brengt Mutsaerts uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart. Ook de risicobereidheid wordt vastgelegd. Op basis van dit klantprofiel wordt een passend advies gegeven over de financiële producten die u nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden.

Na het maken van een keuze legt Mutsaerts contact met desbetreffende aanbieder(s) en brengt de financiële overeenkomst(en) tot stand.

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houdt Mutsaerts u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de afgesloten producten.

De Mutsaerts werkwijze bestaat uit zeven fasen: intake, inventarisatie wensen en gegevens, analyse klantsituatie, rapportage en informeren, financieel advies, implementatie en nazorg.

Regelmatig wordt met klanten contact onderhouden. Dit gebeurt met behulp van de Mutsaerts periodieke check up: een leidraad waarmee het totaaloverzicht over uw financiële situatie wordt behouden.

Wanneer er onverhoopt een schade ontstaat, staat één van onze schadebehandelaars u bij. Na de melding neemt deze het gehele traject met de verzekeraars over en waar mogelijk ook de coördinatie van het schadeherstel. Of het nu een uitgebrande fabriekshal betreft of een aanrijding met uw auto, de schade wordt altijd met de grootst mogelijke zorg en snelheid afgewikkeld. Al vele jaren heeft Mutsaerts hierin een uitstekende reputatie.

### **Langs geëigende paden én op innovatieve wijze**

Wij kennen onze relaties goed en weten wat er in hun branche speelt. Hier houden wij met de advisering en begeleiding rekening mee. Voor diverse branches zijn door Mutsaerts speciale eigen maatwerkoplossingen bedacht. Oplossingen die variëren van speciale adviestrajecten tot concrete verzekeringsproducten.

Mutsaerts bedenkt niet alle oplossingen zelf, maar werkt hiervoor samen met verzekeraars, herverzekeraars, banken en pensioenfondsen in binnen- en buitenland om het u mogelijk te maken om te ondernemen en uw behoefte aan zekerheid te vervullen.

Technologie wordt ingezet om bedrijfsprocessen te stroomlijnen en een bijdrage aan foutenreductie te leveren. Het inbouwen van compliance-vereisten heeft voortdurende aandacht.

Technologie wordt ook ingezet om op moderne, efficiënte wijze met onze klanten te communiceren en onze dienstverlening aan te bieden. Wij experimenteren niet met nieuwe technologie, maar volgen actief de nieuwe toepassingsmogelijkheden.

### **Medewerkers**

Diverse specialisten ondersteunen het advies van uw persoonlijke contactpersoon, zodat wij voor u het beste resultaat kunnen bereiken. Medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van ons bedrijf. Alleen door hen kan onze dienstverlening aan u geschieden. Hun kwaliteit ligt al sinds de oprichting (ruim 80 jaar geleden) boven de wettelijke vereisten. Daartoe biedt Mutsaerts permanente opleidings- en ontplooiingsmogelijkheden. Er wordt van hen een professionele en energieke werkinzet verwacht, passend bij de hoge kwaliteitsvraag van onze klanten. Wij geloven in de kracht van een hecht team, waarin de verschillende kwaliteiten van onze 35 medewerkers worden samengebracht.

### **Resultaat voor u**

Van onze relaties vernemen we dat wij de beste totaaladviseur op financieel gebied zijn. Of dit zo is, kunnen wij niet zeggen, maar wij doen er alles aan dit waar te maken. Onze dienstverlening levert onze klanten in ieder geval tijd- en geldbesparing op, maar bovenal het vertrouwen dat hun financiële zaken goed zijn geregeld. Door informatie- en kennisoverdracht wordt het inzicht en overzicht van onze klanten over hun financiële situatie vergroot. Deze duidelijkheid lost vragen op en stelt de klant in staat te doen waar ze goed in zijn.

### **werkzaamheden:**

#### In het voortraject:

Informatie en/of uitleg geven over producten, het in kaart brengen van uw persoonlijke c.q. bedrijfssituatie, bekijken of en welk product u nodig heeft en welke van de besproken producten u eventueel niet nodig heeft.

#### Bemiddeling / administratie / beheer:

Bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten, controle van de polisgegevens, incasso en afdracht van de premie, beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens.

#### Tijdens de looptijd:

Hulp bij schade, opzegging of enige andere mutatie. Tussentijds houdt Mutsaerts u van belangrijke ontwikkelingen op de hoogte en geeft u desgevraagd advies hoe om te gaan met mogelijke veranderingen in omstandigheden. Mutsaerts onderhoudt namens u de contacten met de verzekeraar bij wie uw verzekering is afgesloten.

### **Wat verwachten wij van u?**

Wij verwachten van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u ons door te geven. Deze informatie is van belang voor ons advies.

Wanneer uw persoonlijke c.q. bedrijfssituatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit alles om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Waarborging kwaliteit**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12010257. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen. De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Ons kantoor en onze medewerkers zijn aangesloten bij de:

- a. NVA (Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs)
- b. NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigd Agenten)
- c. FFP (Federatie Financiële Planners)
- d. RMIA (Registermakelaar in assurantiën)
- e. SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseurs)
- f. NEFEB (Nederlandse Federatie voor Employee Bennefits-Adviseurs)

Deze organisaties controleren in meer of mindere mate of haar leden voldoen aan kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

De medewerkers van Mutsaerts worden voortdurend bijgeschoold om hun verzekeringskennis actueel en op hoog niveau te houden.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft, binnen de grenzen van de polis, dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### **Onze relatie met aanbieders**

Mutsaerts is adviesvrij, ongebonden en objectief. In alle vrijheid kunnen de producten van verzekeraars en banken worden geadviseerd en hiervoor wordt altijd een toereikende marktvergelijking gedaan. Ook pooling en co-assurantie, al dan niet op de assurantiebeurs, behoren tot de mogelijkheden.

De markt kent vele aanbieders van verzekeringen, pensioenen en hypotheeklen. Vaak hebben deze aanbieders tientallen producten. Wij maken een selectie van aanbieders waar we zaken mee doen. Deze selectie wordt gemaakt op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook 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.

Mutsaerts heeft een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Hoe worden wij beloond?**

#### 1. Op basis van provisie

Voor de meeste verzekeringen die u via onze bemiddeling afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Om u inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

#### *1a. Vergoeding bij schadeverzekeringen*

Voor schadeverzekeringen ontvangt Mutsaerts een beloning van 2 tot 25 procent over de premie. De hoogte is afhankelijk hoe arbeidsintensief het product is.

#### *1b. Vergoeding bij premiebetalende levensverzekeringen*

De vergoeding aan Mutsaerts bij een maandelijks premiebetaling voor een individuele of collectieve levensverzekering varieert van 2 tot 4 procent van de premie keer de duur van de verzekering. Bij een overlijdensrisicoverzekering bedraagt de vergoeding doorgaans twee maal 85 procent van de eerste jaarpremie. Er zijn tevens varianten waarbij Mutsaerts een doorlopende vergoeding ontvangt van 5 tot 10 procent van de jaarpremie. Hierbij rekenen wij eenmalige kosten.

#### *1c. Vergoeding bij levensverzekeringen tegen koopsom*

Indien een levensverzekering tegen een eenmalige koopsombetaling wordt aangegaan, ontvangt Mutsaerts een vergoeding van 1,5 tot 7 procent van de koopsom.

#### *1d. Vergoeding bij bankspaarproducten*

Voor het bemiddelen bij een bankspaarrekening ontvangt Mutsaerts een vergoeding van 0 tot 0,375 procent over het tegoed van de rekening gedurende de looptijd.

#### *1e. Vergoeding bij een hypothecair krediet*

De vergoeding voor het verzorgen van het gehele hypotheek traject varieert van 0,25 tot 1 procent van het geleende bedrag. Dit geldt voor hypotheek zonder aanvullende producten. Deze worden apart beloond, zie punt 1.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 60% van de genoemde bedragen. De resterende 40% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst (of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de

overeenkomst). In offertes komt dit altijd helder naar voren.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf tot 10 jaar (verschilt per verzekeraar) na de totstandkoming wordt beëindigd, moet Mutsaerts een evenredig deel van het ontvangen bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/ geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden, of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

#### 2. Op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voorbeelden zijn de advisering voor collectieve pensioenverzekeringen, individuele pensioenverzekeringen, lijfrenteverzekeringen, eigen beheerberekeningen voor het pensioen van de DGA, bepaalde advisering op het gebied van hypotheek, verzekeringsanalyses of het vervaardigen van een second opinion.

Voordat aan een opdracht wordt begonnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Mutsaerts werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

#### *Uurtarief (fee)\**

- senior financieel adviseur / extern accountmanager € 175,-
  - financieel adviseur / intern accountmanager € 125,-
  - administratief medewerker € 60,-
- \* uurtarieven zijn exclusief btw

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

3. Op basis van een vast tarief per opdracht  
U kunt er voor kiezen om voor de volgende dienstverlening vaste bedragen te betalen.

Dienst	Standaardtarief
Hypotheekadvies	€ 3.000 - € 7.500
Financieel plan ondernemers	€ 1.495 - € 2.500
Financieel plan particulieren	€ 1.195
Analyse verzekeringsportefeuille bedrijf	€ 1.000 - € 10.000
Advies collectief pensioen	€ 4.375 – € 5.500
Advies individueel Pensioen DGA	€ 1.750 – € 2.450
Advies Lijfrente	€ 875 – € 1.275
Overlijdensrisicoverzekering	€ 675
Expiratie lijfrente	€ 375 – € 750

4. Inschatting aantal uren dienstverlening  
Voor levensverzekeringen en hypotheeken is de inschatting van het aantal uren als volgt:

Product	Aantal uren
Beleggingsverzekering	4 - 10
Risicoverzekering	2 - 4
Lijfrente	4 - 10
Bankspaarproduct	4 - 6
Bankbeleggingsproduct	5 - 8
Beleggingshypotheek	20 - 25
Spaarhypotheek	20 - 25
Aflossingsvrije hypotheek	15 - 20
Collectief Pensioen	25 - 31
Individueel Pensioen DGA	10 - 14

#### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen bij ons bedrijf zijn marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een omzet gerelateerde variabele beloning ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen. Voor medewerkers die hier niet aan kunnen of willen voldoen is geen plaats binnen onze organisatie.

#### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur. Ook Mutsaerts kan er voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij

Mutsaerts totdat een ander intermediair deze overneemt.

#### **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

#### **Klachten?**

Als u een klacht hebt over een afhandeling, over gebrekkige informatie, of in het algemeen over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG Tel.: (0900) 35 52 248 , e-mail: info@kifid.nl; www.kifid.nl.

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006687. Mutsaerts heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.

U kunt zich tevens tot de burgerlijk rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing. Ook voor verstrekte adviezen en of verzekeringen buiten Nederland.

#### **Onze bereikbaarheid**

Mutsaerts is goed bereikbaar voor u. Op de volgende wijze kunt u contact met ons opnemen:

Mutsaerts B.V.,  
Ringbaan West 240,  
5038 NX Tilburg  
Internet : [www.mutsaerts.nl](http://www.mutsaerts.nl)  
Telefoon: 013 – 594 28 28  
Fax : 013 – 594 28 29  
E-mail : [algemeen@mutsaerts.nl](mailto:algemeen@mutsaerts.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 uur tot en met 17.30 uur. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade, kunt u ons ook buiten kantooruren bereiken via het bovenstaande telefoonnummer. De telefooncentrale zal u dan het nummer geven, waarop wij te bereiken zijn. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag en zeven dagen in de week, persoonlijk met ons in contact kunt treden.