

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Geachte relatie,

Dit document geeft u een beeld waar ons kantoor voor staat, wat u van ons mag verwachten en andere zaken die van belang kunnen zijn. Het is een informatief document. Het verplicht u dus niet bepaalde diensten af te nemen of een product te sluiten. Wanneer wij juridisch bindende afspraken met u maken, leggen wij dit schriftelijk met u vast via een aparte overeenkomst. Heeft u vragen over de inhoud? Aarzel niet contact met ons op te nemen.

Freek Njio  
Algemeen directeur

---

### Wat doen wij?

Mutsaerts begeleidt haar klanten op financieel- en verzekeringsgebied, zodat zij hun (ondernemers)doelstellingen kunnen realiseren.

Dit houdt onder meer in:

- inzicht geven in de financiële situatie voor het maken van een weloverwogen keuze;
- inventariseren en beperken financiële risico's;
- het continue afstemmen van persoonlijke en zakelijke financiële situatie op verschillende levensfasen.

### Continue in ontwikkeling

Ondernemers hebben specifieke behoeften en wensen. Vaak zijn de zakelijke en persoonlijke financiële situatie met elkaar verweven. Mutsaerts richt zich op ondernemingen en haar ondernemers.

Specifieke klantgroepen worden door speciale expertteams bediend. Onze klant- en productspecialisatie wordt gecombineerd tot branchespecifieke oplossingen, die creatief en lucratief voor de ondernemer zijn. Dit geldt onder meer voor professionele hotel(ketens), metaal-, ingenieurs- en productiebedrijven en handelsondernemingen. Voor veel bedrijven maken wij daarnaast ook individuele maatwerkoplossingen. Vrije beroepers, zoals advocaten en accountants, worden bediend met M- verzekeringen. Dit zijn speciale door ons ontwikkelde diensten en producten.

[www.m-verzekeringen.nl](http://www.m-verzekeringen.nl)

### Diensten

Wij staan onze relaties bij met analyses en rapportages. Ook adviseren wij financiële en verzekeringsproducten waar nodig. De diensten die wij aanbieden:

- verzekeringsadvies
- bemiddeling in verzekeringsproducten
- second opinion service
- beheer en schadebehandeling
- risicoanalyse
- preventieadvies
- pensioenadvies

### Producten

Mutsaerts is gespecialiseerd in maatwerkoplossingen en de advisering van complexe financiële producten, maar adviseert en bemiddelt ook in eenvoudige producten.

Eenvoudige producten zijn onder andere particuliere schadeverzekeringen.

Wanneer u advies wenst over een complex product, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering of pensioen, wordt eerst een inventarisatie gedaan, waarmee wij een klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht. Een klantprofiel geeft helderheid over uw (toekomstige) financiële positie, uw kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid op financieel gebied. Op basis van dit klantprofiel brengen wij een passend advies uit over de financiële producten die u nodig heeft.

Als u een keuze heeft gemaakt, legt Mutsaerts contact met de aanbieder(s) en brengt de overeenkomst(en) tot stand. Voor zelf ontwikkelde producten zoals de M-AOV is het ook mogelijk het product af te sluiten zonder advies. Dit wordt execution only genoemd. Met een kennistoets wordt in dit geval vastgesteld of u voldoende van het product af weet om dit zonder aanvullend advies af te sluiten.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst(en) houdt Mutsaerts u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de afgesloten producten en relevante wet- en regelgeving.

#### Werkwijze

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

Geregeld wordt met relaties contact onderhouden. Dit gebeurt aan de hand van de periodieke check up: een leidraad, waarmee het totaaloverzicht wordt behouden.

Ontstaat er schade? Dan staat een van onze schadebehandelaars u bij. Na de melding neemt deze het traject met de verzekeraar(s) over en, waar mogelijk, ook de coördinatie van het herstel. Of het nu een uitgebrande fabriekshal betreft of een aanrijding, de schade wordt altijd met de grootst mogelijke zorg en snelheid afgewikkeld. De reputatie van Mutsaerts op dit vlak is uitstekend.

#### Efficiënte oplossingen

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

Mutsaerts bedenkt niet alle oplossingen zelf. Wij werken hiervoor samen met (her)verzekeraars, banken en pensioenfondsen in binnen- en buitenland.

Het inbouwen van compliance-eisen heeft onze voortdurende aandacht. Technologie wordt daarnaast ingezet om op efficiënte wijze met onze relaties te communiceren en onze dienstverlening aan te bieden. Wij experimenteren niet met nieuwe technologie, maar volgen actief nieuwe toepassingsmogelijkheden.

#### Medewerkers

Diverse specialisten ondersteunen het advies van uw persoonlijke contactpersoon om het beste resultaat voor u te bereiken. Onze medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van ons bedrijf. Zij verzorgen onze dienstverlening aan u. Hun kwaliteit ligt al sinds de oprichting (ruim 90 jaar geleden) boven de wettelijke vereisten. Hiervoor biedt Mutsaerts permanente opleidings- en ontplooiingsmogelijkheden. Wij verwachten van onze medewerkers een professionele en energieke werkinzet, die past bij de hoge kwaliteitsvraag van onze klanten. Wij geloven in de kracht van een hecht team, waarin de verschillende kwaliteiten van onze 60 medewerkers zijn samengebracht.

#### Resultaat

Onze relaties vinden ons de beste totaaladviseur op financieel gebied. Of dit zo is, kunnen wij niet zeggen. Maar wij doen er wel alles aan dit waar te maken. Onze dienstverlening levert onze klanten tijd- en geldbesparing op, maar bovenal het vertrouwen dat hun financiële zaken goed geregeld zijn. Door informatie- en kennisoverdracht helpen wij het inzicht en overzicht van onze klanten over hun financiële situatie te vergroten. Deze duidelijkheid lost vragen op, waardoor onze klanten zich bezig kunnen houden met de eigen business.

#### Werkzaamheden

##### *Voortraject*

Informatie en uitleg geven over producten, in kaart brengen van persoonlijke c.q. bedrijfssituatie en bekijken welk product nodig is. In het offertetraject van een schadeverzekering ontvangt u van ons een Insurance Product Information Document (IPID).

In het IPID is een samenvatting opgenomen over de verzekeringsdekking, de wijze en duur van betaling van premies, de belangrijkste uitsluitingen en verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien, de looptijd en wijze van beëindiging van de overeenkomst. Dit document verstrekken wij via (een link in uw) e-mail.

#### *Bemiddeling/administratie/beheer*

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

#### *Looptijd*

Hulp bij schade, opzegging of andere mutaties. Tussentijds houdt Mutsaerts haar klanten op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en geeft desgevraagd advies hoe om te gaan met mogelijke veranderingen. Mutsaerts onderhoudt ook de contacten met de verzekeraars.

#### Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is ook in uw belang! Als er in een geval van schade achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn deze schade niet of niet geheel te vergoeden op grond van de verzekeringsvoorwaarden.

Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u aan ons door te geven. Deze informatie is namelijk van belang voor ons advies. Wanneer uw persoonlijke c.q. bedrijfssituatie wijzigt of er wijzigingen zijn in verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit eveneens om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

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

#### Waarborging kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12010257.

Deze registratie is een wettelijke verplichting om te mogen bemiddelen bij verzekeringen. De AFM houdt, krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van dienstverlening van financiële adviseurs. Het register van financiële adviseurs is te raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Ons kantoor en medewerkers zijn aangesloten bij de:

- ADFIZ (Adviseurs in Financiële Zekerheid)
- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigd Agenten)
- VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs)
- RMIA (Register Makelaar in Assurantiën)
- RAI A (Register Adviseur in Assurantiën)
- SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseurs)

Al deze organisaties controleren 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 dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten, uiteraard binnen de grenzen van de polis. Dit geeft onze relaties extra zekerheid.

#### Relatie met aanbieders

Mutsaerts is adviesvrij, ongebonden en objectief. In alle vrijheid adviseren wij producten van verzekeraars en banken, na een toereikende marktvergelijking. Ook pooling en co-assurantie, al dan niet op de assurantiebeurs, zijn mogelijkheden.

De markt kent vele aanbieders van verzekeringen, pensioenen en financiële producten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen producten. Wij maken een selectie van aanbieders waar we zaken mee doen.



Voor eenvoudige producten zoals particuliere schadeverzekeringen is de selectie van aanbieders beperkt. Hierdoor kunnen wij meer invloed op deze verzekeraars uitoefenen wanneer een lastige schade zich voordoet. Voor complexere producten werken wij met de in die materie gespecialiseerde binnenlandse en buitenlandse verzekeraars.

Bovengenoemde 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 ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op onze website vindt u een overzicht van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Mutsaerts heeft een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Van deze maatschappijen hebben wij de bevoegdheid gekregen in een aantal gevallen namens hen te handelen. Zo zijn wij bijvoorbeeld bevoegd zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

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

#### Hoe worden wij beloofd?

##### *1a. Beloning voor werkzaamheden voor onze relaties*

Het pakket van schade- en inkomensverzekeringen van een onderneming adviseren en begeleiden wij op basis van een vooraf afgesproken jaarlijkse abonnementsfee of op provisiebasis. Een provisiebeloning is onderdeel van de premie die u aan de verzekeraar betaalt. Of op feebasis of op provisiebasis gewerkt wordt, wordt in overleg met onze relaties bepaald.

Adviezen over pensioen, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en second opinions verrichten wij op basis van een eenmalige fee, facturatie op uurbasis en/of een jaarlijkse abonnementsfee.

De hoogte van onze fees zijn afhankelijk van:

- de arbeidsintensiviteit van de advisering en begeleiding tijdens de looptijd van een product (wat per geval en per verzekeraar kan verschillen);
- de uurtarieven van de hiervoor benodigde medewerkers;
- de algemene kosten, die wij maken om productontwikkeling te financieren en compliant aan wet- en regelgeving te kunnen blijven werken.

Voor verzekeringen die zijn afgesloten voor 1 januari 2013 (bij ons, dan wel bij derden) kan door verzekeraars nog provisie betaald worden. In een dergelijk geval wordt onze eenmalige fee of abonnement hiermee verrekend.

Het privé schadeverzekeringspakket wordt door ons op provisiebasis begeleid. Voor deze verzekeringen ontvangt Mutsaerts een beloning van 2 tot 25 procent over de premie. De uiteindelijke hoogte is afhankelijk van hoe arbeidsintensief het product is.

##### *1b. Beloning voor werkzaamheden voor verzekeraars*

Mutsaerts Assuradeuren BV (zusteronderneming van Mutsaerts BV) heeft een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Van deze maatschappijen hebben wij de bevoegdheid gekregen in een aantal gevallen namens hen te handelen. Zo zijn wij bijvoorbeeld bevoegd zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren, beheren en schades af te wikkelen. Voor deze door de verzekeraar uitbesteedde werkzaamheden ontvangt Mutsaerts Assuradeuren BV een beloning van de verzekeraar. Deze beloning is in overeenstemming met de voor deze verzekeraar verrichtte werkzaamheden en is erop gericht perverse prikkels te voorkomen, zodat geen andere verzekering of verzekeraar wordt geadviseerd dan wenselijk is.

Voor uitbesteedde werkzaamheden door enkele (beurs)verzekeraars bij schadeafhandeling kunnen wij een extra courtage ontvangen. Deze zogenaamde 'afmakings' courtage beloning is in overeenstemming met de voor deze



verzekeraar verrichtte werkzaamheden en is erop gericht perverse prikkels te voorkomen, zodat geen andere verzekering of verzekeraar wordt geadviseerd, dan wenselijk is.

*Mutsaerts werkt met de volgende tarieven voor haar dienstverlening*

Uurtarief (fee)\*

- senior financieel/pensioenadviseur /extern accountmanager €185,-
- financieel adviseur/intern accountmanager € 130,-
- administratief medewerker € 65,-

\* Uurtarieven zijn exclusief BTW

Verplichte dienstverleningsdocumenten AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft financieel dienstverleners verplicht 4 standaard dienstverleningsdocumenten te vervaardigen en te verstrekken, wanneer bemiddeld wordt in vermogensopbouwende producten, collectieve pensioenen, hypotheek of risico afdekkende producten, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Deze standaard dienstverleningsdocumenten vindt u op [www.mutsaerts.nl](http://www.mutsaerts.nl). Doel van deze standaarddocumenten is dat u de dienstverlening van diverse dienstverleners beter kan vergelijken. Voor een op uw situatie passende offerte of advies, zijn door Mutsaerts verstrekte brochures en offertes specifiek en daarom ook leidend.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. Onze salarissen zijn marktconform. Afhankelijk van de functie en 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

Een klant heeft het recht de relatie met ons kantoor op elk moment te beëindigen.

Relaties kunnen hun verzekeringsmaatschappij verzoeken om lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur. Het beëindigen van de relatie door de nota's van Mutsaerts niet meer te voldoen zonder de verzekeringen via een andere (bevoegde en met de verzekeringsmaatschappij samenwerkende) adviseur onder te brengen is niet mogelijk.

Ook Mutsaerts kan er voor kiezen niet langer zaken te doen met een klant. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van een verzekering ligt bij Mutsaerts, totdat een ander intermediair deze overneemt.

Persoonsgegevens

Voor onze advisering en bemiddeling over financiële producten slaan wij gegevens op van onze klanten. Deze gegevens worden conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) behandeld.

Klachten?

Bij een klacht over een afhandeling, gebrekkige informatie of onze dienstverlening in het algemeen, verzoeken wij klanten ons zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht nemen wij meteen contact op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Indien we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, is er een onafhankelijk instituut voor de behandeling van klachten:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
T (0900) 355 22 48  
E [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
W [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

Een andere optie bij klachten is de burgerlijk rechter. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing. Ook voor

verstreckte adviezen en verzekeringen buiten Nederland.

Bereikbaarheid

Mutsaerts is goed bereikbaar:

Mutsaerts B.V.  
Ringbaan West 240  
5038 NX Tilburg  
T (013) 594 28 28  
E [algemeen@mutsaerts.nl](mailto:algemeen@mutsaerts.nl)  
W [www.mutsaerts.nl](http://www.mutsaerts.nl)

Op werkdagen zijn wij geopend van 8.30 tot en met 17.30 uur. Bij spoed, zoals een ongeval, overlijden of ingrijpende schade, zijn wij ook buiten kantooruren bereikbaar via bovenstaand telefoonnummer. De telefooncentrale geeft dan het nummer door waarop wij bereikbaar zijn. Dit betekent dus dat wij altijd, 24/7, persoonlijk bereikbaar zijn.