

Dienstverleningsdocument

Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Mimaan Assurantiën bv. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en andere zaken.

Wie zijn wij?

Mimaan Assurantiën B.V. tevens handelend onder de naam Mimaan Adviesgroep

Bezoekadres
De Hoeveler 25
7547 SB ENSCHEDE

Correspondentieadres
Postbus 196
7580 AD LOSSER

Mimaan Adviesgroep BV adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk 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.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 053 - 436 12 80
Fax : 053 - 436 37 64
Internet : www.mimaan.nl
E-mail : info@mimaan.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak ook s'avonds en in het weekend. In geval van nood kunt u buiten kantooruren inspreken op onze voicemail. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Mimaan Adviesgroep heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden nader toegelicht;

Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.

- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

- **Nazorg/ Beheer.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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 verzekeringmaatschappij, 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 aantal criteria. 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.

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 hebt, 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

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

Tarieven complexe producten en hypotheek

Binnen de adviesgebieden *Hypotheek, Pensioen & Inkomen* en *Vermogen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheek, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Op pagina vijf en zes van dit dienstverleningsdocument treft u het tarievenoverzicht ('Tarieven complexe producten en hypotheek'). U kunt het overzicht ook downloaden via www.mimaan.nl.

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt 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 wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Document: Dienstverleningsdocument
Blad 3 van 5

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 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 zonedig 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

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Mimaan Adviesgroep 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.

Aansprakelijkheid

Mimaan Adviesgroep is in het bezit van een beroeps-aansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Mimaan Adviesgroep en/of Mimaan Assurantiën bv is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroeps-aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht hebt

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen 7 werkdagen zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens 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

Mimaan Assurantiën B.V. | Mimaan Adviesgroep
De Hoeveler 25 | 7547 SB Enschede | Postbus 196 | 7580 AD Losser
053 – 436 12 80 | F 053 – 436 37 64 | info@mimaan.nl | www.mimaan.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Federatie Financieel Planners (VFFP)
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Mimaan Adviesgroep en Mimaan Assurantiën bv zijn geregistreerd onder nummer 12006473. 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.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, de heer D.M. Wijering, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 8792. Een 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.

Vereniging Federatie Financieel Planners

Onze adviseur, de heer D.M. Wijering is als gecertificeerd financieelplanner ingeschreven bij de Vereniging Federatie Financieel Planners onder nummer 7630. Een FFP-er is ervaren, deskundig op het terrein van financiële en fiscale zaken, objectief en biedt duidelijkheid in kosten en honorarium. Bovendien is de FFP-er gebonden aan een gedragscode die kwaliteit en integriteit waarborgt, is hij verplicht om zijn kennis op peil te houden en gaat hij zorgvuldig om met de gegevens van de consument.

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. Mimaan Adviesgroep bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.003611. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Veluwe en Twente staan wij geregistreerd onder de dossiernummer 06043785.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.mimaan.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.



Binnen onze adviesgebieden *Hypotheek, Pensioen & Inkomen* en *Vermogen* werken wij met vaste tarieven voor onze dienstverlening. Wij informeren u graag over dit beloningsmodel alsmede onze tarieven.

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 alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Onder complexe producten en hypotheek vallen de volgende financiële producten:

- Levensverzekeringen
- Hypotheek
- Producten voor fiscaal banksparen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

In dit tarievenoverzicht wordt nader ingegaan op het beloningsmodel dat wij hanteren en de hoogte van onze tarieven.

Dienstverlening

Advisering over complexe producten en hypotheek en de bemiddeling hierin vindt plaats binnen de volgende adviesgebieden:

- **Hypotheek.** Advies en bemiddeling op het gebied van de financiering van de eigen woning.
- **Pensioen & Inkomen.** Advies en bemiddeling op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.
- **Vermogen.** Advies en bemiddeling op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Vast tarief

Voor bovengenoemde adviesgebieden werken wij met vaste tarieven. De hoogte het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. In het geval dat u via onze bemiddeling een complex product en/of een hypotheek afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de financiële instelling. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

Indien wij vooraf niet goed kunnen inschatten hoeveel werk met een bepaalde opdracht gemoeid is, kunnen wij deze diensten verrichten op declaratiebasis. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

U weet vooraf dus exact waaraan u toe bent.

Tarievenoverzicht

Op het tarievenoverzicht zijn de tarieven voor onze dienstverlening vermeld. Er is telkens een minimum- en maximumtarief vermeld. Afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening, zal het definitieve tarief tussen het minimum- en maximumtarief liggen. Ook zijn onze uurtarieven vermeld.

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.

Provisie bancaire producten

In geval van bemiddeling bij de totstandkoming van de onderstaande bancaire producten, ontvangen wij naast het vaste tarief provisie van de aanbieder:

- Lijfrente spaarrekening (banksparen)
- Lijfrente beleggingsrecht (banksparen)
- Beleggingsrekening

Op het tarievenoverzicht is de hoogte van de provisie voor deze bancaire producten vermeld. Er is een minimum- en maximumpercentage vermeld. Afhankelijk van de uiteindelijke keuze voor een product, zal het definitieve percentage tussen het minimum- en maximumpercentage liggen.

Provisietransparantie

Tijdens het adviestraject informeren wij u per af te sluiten financieel product over de aard en de exacte hoogte van de eventuele provisiebeloning conform de wettelijke bepalingen.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust. Wij helpen u graag verder.

Tarieven adviesgebieden Hypotheken, Pensioen & Inkomen en Vermogen (per 1 mei 2010)

Hypotheken

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling in geval van aankoop eigen woning	€ 1.795	€ 2.795
Advies- en bemiddeling Koopsubsidie / Starterslening	€ 395	€ 795
Advies en bemiddeling in geval van verhoging / herfinanciering bestaande hypotheek	€ 795	€ 2.795
Advies en bemiddeling bij echtscheiding / ontslag hoofdelijkheid	€ 795	€ 1.995

Pensioen & Inkomen

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening particulier	€ 495	€ 2.795
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorz. IB-ondernemer/dga	€ 995	€ 2.795
Conversie lijfrente verzekering of lijfrente spaarrekening (fiscaal banksparen)	€ 295	€ 1.995
Advies en bemiddeling inzake aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal	€ 495	€ 2.495
Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding	€ 495	€ 2.495
Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening IB-ondernemer/dga	€ 995	€ 2.495

Vermogen

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling in geval van vermogensopbouw	€ 495	€ 2.495

Vergoeding per uur

	Uurtarief
Financieel Planner (FFP)	€ 97,50
Allround adviseur	€ 55

Provisie bancaire producten

Financieel product	Provisie maatstaf	Minimum	Maximum
Lijfrente spaarrekening (banksparen)	Percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,30%
Lijfrente beleggingsrecht (banksparen)	Percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,30%
Beleggingsfondsen	Percentage van elk gestort bedrag	0,20%	0,50%

Over genoemde tarieven wordt mogelijk 19% BTW berekend, zie voor de voorwaarden het dienstverleningsdocument