



Dienstenwijzer

Geachte cliënt,

De bedrijfstak bank en verzekeringen en de Wet op het financieel toezicht (Wft) vinden goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Wij vertellen u graag, middels deze dienstenwijzer, welke dienstverlening u kunt verwachten van MayHome.

In deze dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening bieden wij?
- Hoe komen wij tot een advies?
- Hoe worden wij beloond?
- Wat verwachten wij van u
- Wat te doen als u niet tevreden bent over onze diensten?

Mocht na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen hebben, dan kunt u contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet

MayHome

Wie zijn wij?

MayHome bemiddelt en adviseert op het gebied van verzekeringen, hypotheek en overige financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: MayHome.

MayHome is onafhankelijk waardoor wij een adviesvrije positie innemen. Wij kunnen in vrijheid producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers adviseren.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), hiertoe ook begrepen de financiële diensten die onder het Nationaal Regime MiFID vallen, beschikken wij over de vereiste vergunning.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de navolgende producten:

- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Levensverzekeringen | <input checked="" type="checkbox"/> Pensioenen | <input checked="" type="checkbox"/> Consumptief krediet |
| <input checked="" type="checkbox"/> Schadeverzekeringen | <input checked="" type="checkbox"/> Uitvaartverzekeringen | <input checked="" type="checkbox"/> Spaarrekeningen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Zorgverzekeringen | <input checked="" type="checkbox"/> Sparen | <input checked="" type="checkbox"/> Betaalrekeningen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hypothecair krediet | <input checked="" type="checkbox"/> Elektronisch geld | <input checked="" type="checkbox"/> Beleggen |

Wij zijn gevestigd aan:

MayHome

Sevenumseweg 9

5993 NZ Maasbree

Telefoon : 077-4778971

Fax : 077-4778972

Op werkdagen kunt u ons bereiken tussen 8.30 uur en 18.00 uur.

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

De gevoerde taal binnen MayHome is Nederlands. Onze communicatie met u zal plaatsvinden vinden via persoonlijk contact, per telefoon, fax, email en internet. Wij horen graag uw voorkeur.

E-mail : info@mayhome.nl

Website : www.mayhome.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH
- CBP

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12019674. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten, Vijzelgracht 50, 1017 GS, Amsterdam en via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

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 (www.kifid.nl). Het adres is Postbus 93257, 2509 AG Den Haag en via telefoonnummer 070-3338999. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013805

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Venlo staan wij geregistreerd onder nummer 14120461.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor is aangesloten bij de SEH waarmee we voldoen aan de eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit vastgesteld door deze stichting. Wij zijn daarmee ingeschreven bij het Register van Erkend Hypotheekadviseurs, waardoor we tevens gerechtigd zijn tot het voeren van de titel Erkend Hypotheekadviseur. Ons registratienummer hier is: 13208

CBP (privacy)

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer: 1460247

Welke dienstverlening bieden wij?

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypotheken

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode.

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Banksparen

Met banksparen spaart u belastingvrij op een bankrekening voor de aflossing van uw hypotheek

Levensverzekering

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost.

Schadeverzekering

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om bijvoorbeeld de inboedel of om uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade.

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Dit kan door geld te storten op een spaarrekening of deelnemen aan een bedrijfsspaarregeling of levensloopregeling.

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap

Wij zijn tevens een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Voortdurend analyseren, vergelijken en selecteren wij de verschillende producten die verzekeringsmaatschappijen en banken voeren en op de markt brengen. MayHome is een volledig onafhankelijk intermediair en bepaalt daarom zelf volledig welk product wordt aangeboden, afhankelijk van uw specifieke situatie.

Onze werkwijze

Elke cliënt is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze cliënten op het gebied van verzekeringen en (hypotheaire) kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren uw gezinssituatie, uw financiële positie, risicobereidheid, uw doelstellingen en mogelijkheden van u als onze cliënt;
- Wij inventariseren uw risicobereidheid omtrent de onderwerpen arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en pensionering
- Wij informeren u over de verschillende producten en voorwaarden;
- Wij analyseren al deze gegevens;
- Wij adviseren u over de mogelijke oplossingen waarmee u als cliënt uw doelstellingen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op basis van uw cliëntprofiel, uw risicoprofiel en eerdere ervaringen met het afsluiten van financiële producten;
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen. Daarnaast verzorgen wij de doorlopende administratie.
- Wij begeleiden u bij de aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van eventuele vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u of zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden, scheiding, arbeidsongeschiktheid of bij het bereiken van de einddatum van het contract. Ook in die situaties staan wij u bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u ons onjuiste of onvolledige informatie hebt

gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden de verzekeraar deze schade niet of niet geheel vergoedt.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie verstaan wij onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

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

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

1. Vergoeding op basis van provisie

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. Dit is een percentage van de betaalde koopsom, de jaarpremie of de totale premie gedurende de looptijd van de verzekering en is vaak opgedeeld in een afsluit- en doorlopende deel. Deze provisies vergoeden de advies-, bemiddelings- en onderhoudsinspanningen die wij leveren. De financiële instelling verwerkt deze kosten (bijna altijd) in de prijs van het financiële product. Hierbij dient opgemerkt te worden dat wij uw hypotheekadvies niet op provisiebasis ten uitvoer kunnen brengen.

2. Vergoeding op basis van declaratie

Ook kunt u onze kosten rechtstreeks betalen. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het gevolg zijn dat de prijs van het financiële product lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook kan de verzekerde uitkering hoger uitvallen.

U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af evenals de indicatie van het aantal uren die wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

3. Vergoeding op basis van declaratie en provisie

Combinaties van bovenstaande vergoedingen zijn mogelijk. Bijvoorbeeld wanneer u ons advies en de bemiddeling op basis van declaratie wilt betrekken, echter voor de nazorg geen aparte facturen wilt

ontvangen. Hiermee kunt u tijdens de looptijd te allen tijden een beroep op ons doen voor ondersteuning, zonder daarvoor een factuur te ontvangen.

Voor een indicatie verwijzen we naar bijlage 1.

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige samenwerking met u aan te gaan. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening van MayHome, dan kunt u twee dingen doen:

1. Een klacht indienen.

Als u een klacht hebt over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID):

KifID

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

www.kifid.nl

2. De relatie beëindigen

U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze.

Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw hypotheek of verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Wij hebben een uitzondering in deze regel. Als de hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogste van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

Vragen?

Wij vertrouwen er op u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Neemt u gerust contact met ons.

Bijlage 1

Indicatie van de hoogte van de beloning op het gebied van levensverzekering en hypotheek

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod. Het voorbeeld betreft niet alle producten maar geeft u een indicatie van de verschillen.

Vergoeding per uur

Onze uurtarieven zijn als volgt

- Senior adviseur: € 110,-
- Administratief medewerker € 65,-

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

Product	Reikwijdte	indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder ¹		Vergoeding uitsluitend via cliënt ²
	(aantal aanbieders)	(min - max)	Eenmalige afsluitprovisie (min - mx)	Doorlopende provisie (min - max)	(min - max)
kennismakingsgesprek		2	n.v.t.	n.v.t.	Gratis
hypotheek advies	n.v.t.	12 – 20	0% - 1% ³ v.h. kapitaal	n.v.t.	€ 1.300 - € 2.200
hypotheek bemiddeling	8 - 10	4 -7	0% - 1% ³ v.h. kapitaal	n.v.t.	€ 400 - € 700
oudedagsvoorziening	3 - 5	10 - 15	0,5% - 1,5% v.d. premie (1e jaar)	1,5% - 7% v.d. premie	€ 1.100 - € 1.650
collectief pensioen	2 - 4	15- 20	2,5% - 7,5% v.d. premie (1e jaar)	2,5% - 5% v.d. premie	€ 2.000 - € 3.000
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	1 - 3	6 - 8	n.v.t.	0,2% - 0,3% v.h. saldo	€ 650 - € 850
overige complexe financiële producten ⁴	3 - 5	6 - 12	0% - 10% v.h. kapitaal	2% - 7,5% v.d. premie	€ 650 - € 1.300

¹ Vergoeding op basis van provisie, verrekend door de aanbieder via de premiebetaling. Inclusief onderhouds- en administratiewerkzaamheden gedurende de contractstermijn/looptijd van de verzekering. De doorlopende provisie wordt jaarlijks betaald om deze gemaakte kosten te vergoeden. De eventuele eenmalige afsluitkosten en doorlopende provisie zijn in deze kolom opgeteld meegenomen.

² Vergoeding op basis van declaratie. Exclusief onderhouds- en administratiewerkzaamheden gedurende de contractstermijn/looptijd van de verzekering. De kosten daarvoor worden via (a) doorlopende provisie vergoed of (b) op basis van aparte declaratie. In het laatste geval wordt door de werkzaamheden een separate factuur gezonden.

³ Afhankelijk van eventuele bijverband. Wanneer de cliënt een KEW of SEW afsluit in combinatie met de hypotheek kan de afsluitprovisie worden gereduceerd

⁴ Inclusief overlijdensrisico- en uitvaartverzekering

Zoals aangegeven geeft de tabel een gemiddeld beeld van de werkzaamheden. Het is mogelijk dat de inventarisatie en analyse van uw specifieke situatie tot de constatering leidt dat meer of minder tijd nodig is om tot een passend advies te komen. In alle gevallen zult u exact inzichtelijk krijgen wat de kostenvergoeding zal zijn.