

Wilmink & Muijs

Master Financieel Planner

EEN ANDERE KIJK OP GELDZAKEN

HARTELIJK WELKOM BIJ WILMINK & MUIJS!

Geachte cliënt,

U bent van plan de zorg voor bepaalde voorzieningen toe te vertrouwen aan ons bedrijf, of u heeft dat al gedaan. Fijn dat u heeft gekozen voor Wilmink & Muijs Financiële Diensten. Wij zullen uw financiële belangen zo goed mogelijk behartigen.

Hierbij treft u een beschrijving aan van onze werkwijze en onze dienstverlening. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. Hieronder leest u waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen te behartigen. Zo krijgt u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

De volgende onderwerpen willen wij graag onder uw aandacht brengen:	blz.
1. Wie wij zijn	2
2. Onze diensten en wat u van ons mag verwachten	2
3. Hoe een schade- of andere uitkering verloopt	5
4. Wat wij van u verwachten	6
5. Hoe de premiebetaling verloopt	7
6. Onze relatie met banken en verzekeraars	8
7. Hoe wij beloond worden	8
8. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen	8
9. Hoe u de relatie met ons bedrijf kunt beëindigen	9
10. Als u klachten heeft	10
11. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken	11
12. Tarieven	12
13. Dienstverleningsovereenkomst	14

1. WIE ZIJN WIJ?

1. Wilmink & Muijs geeft advies op het gebied van financiële planning, leven- en schadeproducten, en andere financiële diensten. Wij bemiddelen tussen particuliere klanten en bedrijven enerzijds, en verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen anderzijds. Wij hebben de reputatie opgebouwd terzake kundig, gedegen en betrouwbaar te zijn. Ons kantoor kenmerkt zich door een duidelijke uitleg, een ruime tijdsinvestering en een passend product, alles volgens uw wensen. Vervolgens blijven wij de ontwikkeling van uw producten zo nodig nog jaren volgen. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft, en hoe u deze eventueel zou kunnen verzekeren. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij adviseren wij welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Tevens vertellen wij u welke lopende producten ons inziens **geen** meerwaarde opleveren, en **waarom** niet. Wilmink & Muijs richt zich bij voorkeur op mensen die functioneel en doelgericht met hun financiën willen omgaan.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de financiële instellingen waar u de financiële producten en verzekeringen onderbrengt. Tijdens de looptijd van uw polis zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u bijvoorbeeld te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade zo correct mogelijk wordt afgehandeld.

2. ONZE DIENSTEN EN WAT U VAN ONS MAG VERWACHTEN

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. **Financiële planning:** dit houdt in dat wij u inzage geven in uw huidige en toekomstige financiële situatie, waarbij wij de gevolgen van verschillende uitgangspunten met u zullen bespreken, zoals werk, werkloosheid, ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden, etc. Uw inbreng is hierbij onontbeerlijk: samen met u zoeken wij naar de onderlinge afstemming tussen al uw financiële zaken, zodat een duidelijke lijn wordt uitgezet naar de toekomst. Door het organiseren van uw financiële producten haalt u de meeste opbrengst uit uw geld. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over de meer- (of minder-) waarde van financiële producten om uw inkomsten af te stemmen op uw wensen en behoeftes. Natuurlijk houden wij hierbij rekening met de wetgeving op het gebied van fiscaal-, huwelijk-, vermogens- en erfrecht.
2. **Hypotheken:** onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Tevens besteden wij aandacht aan de fiscale gevolgen, de mogelijkheden bij Estate planning, etcetera.
3. **Echtscheiding / mediation:** in geval van echtscheiding is het belangrijk dat de verdeling van inkomen en vermogen volgens een door u overeengekomen afspraak wordt afgehandeld. Ook over dit onderwerp kunt u bij ons terecht voor informatie en advies.
4. **Levensverzekeringen:** hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: de koopsompolis, de studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering (zie verder ad 4).
5. **Schadeverzekeringen:** met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt (zorgverzekering) en daardoor niet meer kunt werken (arbeidsongeschiktheidsverzekering), er brand uitbreekt in uw huis (inboedel- en opstalverzekering), u een aanrijding met uw auto krijgt (autoverzekering), uw bagage tijdens

een vakantie zoek raakt (reisverzekering), enz. (zie verder ad 5).

6. **Aangifte Inkomstenbelasting:** het helpen bij het invullen van de belastingaangifte doen wij voor u volgens uurtarief. Als u via ons bedrijf een hypotheek heeft geregeld zijn de kosten van onze assistentie bij de eerste aangifte gratis, tenzij anders is overeengekomen. Mocht de belastingdienst over uw aangifte een onderzoek instellen, dan zijn wij wel genoodzaakt u ons uurtarief in rekening te brengen indien u ons om assistentie verzoekt.
7. **Emigratie:** als u emigreert, kunnen wij u helpen analyseren wat de gevolgen voor u zijn betreffende inkomen, vermogen en sociale voorzieningen. Wij zullen u natuurlijk ook wijzen op fiscale aspecten, zoals bijvoorbeeld inkomstenbelasting en mogelijke heffing van successierechten in de toekomst.

Ad 4: Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen, ziekte, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden, etc. Wij gaan zo uitvoerig te werk, enerzijds omdat wij geen overbodige producten bij u willen afsluiten, anderzijds om er zeker van te zijn dat wij alle risico's in kaart hebben gebracht.
2. Samen met u onderzoeken wij vervolgens welke risico's u kunt, c.q. zou moeten verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden en gevolgen zoals die in uw situatie gelden. Ook successie en de gevolgen van/voor uw sociale voorzieningen zijn van belang om in het advies te betrekken.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering, zodat deze correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
7. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
9. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat al uw financiële producten en uw verzekeringen blijven aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
10. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie

hierover met de betreffende financiële instelling.

11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering
12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of bij het veranderen van baan.
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden en, indien gewenst, welke mogelijkheden er zijn voor herbelegging.
14. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
15. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Ad 5: Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
4. Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering, zodat deze correct en volledig is opgesteld.
5. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
6. Net als bij levensverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt.

Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

7. Indien nodig bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
8. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
11. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
12. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Als u via Wilmink & Muijs een dienst of product afneemt, of als u een offerte aanvraagt, dan kunt u er zeker van zijn dat wij zorgvuldig zullen omgaan met uw gegevens. Wij zullen deze niet aan derden beschikbaar stellen, of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze aan ons ter beschikking heeft gesteld. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens hebben wij op 10 oktober 2002 onze administratie aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens, meldingsnummer m1095645.

3. HOE EEN SCHADE- OF ANDERE UITKERING VERLOOPT

Letsel of schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg.

Bij een levensverzekering keert de verzekeraar bij een verzekerde gebeurtenis of na verloop van tijd een som geld aan u uit.

Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen, voortvloeiend uit een verzekerde schade, over op de verzekeraar.

Wat doet u bij letsel of schade?

Als u te maken krijgt met letsel of schade verzoeken wij u deze zo snel mogelijk aan ons te melden.

Wij zullen vervolgens direct de verzekeraar informeren. Voor uw schademelding zijn schadeaangifteformulieren ontwikkeld, die wij u bij de polis doen toekomen.

In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale.

De betreffende gegevens ontvangt u bij de polis.

Onze bemiddeling bij uitkering of schade

1. Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Als er zich een verzekerde gebeurtenis voor doet – zoals arbeidsongeschiktheid of overlijden – dan meldt u dit zelf aan ons.

Indien het gaat om bijvoorbeeld een kapitaalverzekering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte. Uiteraard zullen wij u hierbij wijzen op eventuele fiscale gevolgen en de keuzemogelijkheden die u heeft. Samen met u zullen wij de verschillende mogelijkheden bespreken en u bij uw keuze assisteren.

2. In het geval van schade neemt u dan contact op met ons kantoor, telefonisch of per e-mail, al naar gelang de situatie. Wij zullen vervolgens met u overleggen wat in uw geval de meest praktische procedure is. (zie ook 11.3: Als u schade wilt melden)

Wij voeren vervolgens de correspondentie met de verzekeraar. U kunt altijd contact met ons opnemen om te informeren hoe het staat met de afhandeling van uw schade.

4. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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 voorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Wij adviseren in principe op uurtarief.
Graag willen wij hierbij het volgende onder uw aandacht brengen: Als u om een gesprek vraagt over een hypotheek, of een soortgelijk tijdsintensief verzoek aan ons voorlegt, dan wilt u vanzelfsprekend optimaal door ons geïnformeerd worden. Hiermee kunnen meerdere arbeidsuren gemoeid zijn, omdat wij geen producten kant-en-klaar hebben liggen: elke klant is namelijk weer anders. Wij leveren maatwerk, zodat u die informatie krijgt die u zo goed mogelijk laat zien welke oplossing bij u en uw persoonlijke situatie past. Misschien bezoekt u ook nog andere aanbieders om een “second” of zelfs meerdere opinies te horen. Dit kan zeer verhelderend voor u zijn.

Wij verwachten wel van u dat u deze informatie terugkoppelt naar ons. Alleen op deze wijze krijgen wij de mogelijkheid u te informeren over de verschillen tussen ons advies en dat van de andere aanbieder(s), zodat u zelf weloverwogen een keuze kunt maken. Van onze kant is de geïnvesteerde werktijd zinvol, omdat u ons tot het einde toe de gelegenheid heeft gegeven met u mee te denken. De uitkomst van dit proces kan ook zijn dat u niet kiest voor het aanbod van Wilmink & Muijs, maar dat van een andere aanbieder. Als u ons hiervan op de hoogte heeft gehouden, brengen wij u slechts die kosten in rekening die wij met u hebben afgesproken. Dit kan nihil zijn, of een bepaald vastgesteld tarief, al naar gelang de aard van uw opdracht, de hoeveelheid werk die wij hebben moeten verrichten, en het uiteindelijke resultaat.

Indien u niet de moeite neemt om Wilmink & Muijs hierover te informeren, behouden wij ons het recht voor (een deel van) de advies-uren bij u te declareren.

3. Heeft 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.
4. 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 kan van belang zijn voor uw eigen financiële veiligheid, of voor de diensten en producten die bij ons heeft afgesloten.
Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: 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, etc.
5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
6. Wij adviseren u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij de hand heeft bij een schade of bij een door u gewenste aanpassing. Daarvoor kunt u de ringband gebruiken die wij aan elke klant gratis verstrekken.

7. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

5. UW PREMIEBETALING

Als u een overeenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat hierbij de belangen voor u veelal erg groot zijn, is de tijdige betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst.

Voordat u een verzekering of een andere overeenkomst afsluit, ontvangt u een opgave van de premie, waarop tevens de betaal mogelijkheden, de bijbehorende betaaltermijnen en duur van de premiebetaling vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengingskosten, assurantiebelasting, enz.

Incasso door bank of verzekeraar

1. U kunt de bank of verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven. U dient ervoor te zorgen dat het saldo op uw bankrekening voldoende is om de premie te kunnen betalen. Indien uw saldo niet toereikend is, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve in gebreke. U moet daarom zo snel mogelijk dit tekort aanvullen. Er wordt een inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting berust uiteindelijk bij u. De gevolgen van niet-tijdige premiebetaling blijven ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht, overeenkomstig de desbetreffende polisvoorwaarden.
2. De afschrijving van de premie gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u in bepaalde gevallen uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
5. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
6. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de bank of verzekeraar in bepaalde omstandigheden weigeren om de (volledige) uitbetaling te doen bij optreden van een verzekerde gebeurtenis, bij beëindiging van een contract, etc. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

6. ONZE RELATIE MET BANKEN EN VERZEKERAARS

1. Wij zijn adviesvrij en ongebonden. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende banken en verzekeraars te adviseren.
2. Wij zijn bovendien in die zin onafhankelijk, dat wij u slechts financiële producten zullen adviseren die voor u een meerwaarde opleveren.
3. Rendementen uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Wilmink & Muijs kan vanzelfsprekend geen invloed uitoefenen op het rendement van uw polis. Wij zijn niet bevoegd u inhoudelijk te adviseren over uw beleggingen.
U beslist **zelf** of u een dergelijke polis of beleggingsproduct wilt afsluiten.

7. HOE WORDEN WIJ BELOOND?

1. Beloning op basis van declaratie

1. Wij berekenen onze diensten op basis van uurtarief, tenzij wij anders met u zijn overeengekomen. Reistijd zullen wij voor de helft bij u in rekening brengen.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. 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.
4. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
5. Als een klant na meerdere aanmaningen een rekening niet betaalt, behouden wij ons het recht voor een incassobureau in te schakelen. De incassokosten komen voor rekening van de klant.

Overigens, voor sommige tijdsintensieve opdrachten gelden bijzondere voorwaarden.
Zie hoofdstuk **D. Wat wij van u verwachten, punt 2.**

2. Beloning op basis van provisie

Sinds 1 januari 2013 ontvangen wij alleen nog doorlooppromissie op schadeverzekeringen die u via Wilmink & Muijs heeft afgesloten.

8. AAN WELKE EISEN VAN VAKBEKWAAMHEID EN DESKUNDIGHEID WIJ VOLDOEN

1. Ons bedrijf voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om over pensioenen, hypotheek, financieringen, verzekeringen, en dergelijke te mogen adviseren en daarin te bemiddelen.
2. De Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie.
De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder het Wft-vergunningnummer 12006532. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl/registers. Wilmink & Muijs beschikt over alle Wft vergunningen, waaronder Wft pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen.
3. Wilmink & Muijs is aangesloten bij de Financial Planning Standards Board Nederland (FPSB). De adviseur in Financial Planning heeft een dusdanig opleidings- en ervaringsniveau dat ruimschoots wordt voldaan aan alle vereisten die de Wft stelt.

Om het kennisniveau hoog te houden volgen wij onder andere Masterclasses, de verplichte bijscholing, en diverse congressen in binnen- en buitenland.

4. Wij zijn in het bezit van o.a. de volgende relevante diploma's en certificaten:
 - Certified Financial Planner;
 - Master of Financial Planning (TIAS Business School, Tilburg University);
 - HBO Financieel Planner;
 - Bedrijfspsychologie;
 - HBO Bedrijfskunde;
 - Elsevier Baard: Strategisch beleggen/beleggingsadvies voor de financiële adviseur;
 - Assurantiebemiddeling B: Particulieren en Midden en Klein Bedrijf.

9. BEËINDIGING VAN UW RELATIE MET ONS BEDRIJF

1. Ons streven is er op gericht om u zo optimaal mogelijk van dienst te zijn. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen. Graag zouden wij van u vernemen wat uw beweegreden is. Op deze wijze hopen wij mogelijke klachten op te lossen.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt. Wij zullen u altijd de reden noemen waarom wij de relatie met u verbreken. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat uw verzekering elders wordt voortgezet) kan per contractvervaldatum, met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polis overzicht van de betreffende verzekering. Als de eerste contractperiode verstreken is kunt u vaak dagelijks opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn.

10. ALS U KLACHTEN HEEFT

1. Natuurlijk proberen wij er alles aan te doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt.
Als u een klacht heeft over een afhandeling, of onze werkwijze in het algemeen, of over gebrekkige informatie, dan horen wij dat graag als eerste, op schrift, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.
2. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Indien u ontevreden bent over onze diensten en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende door ons behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 – 333 8 999
U kunt uw klacht online melden bij:
<http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>.
Het aansluitnummer van Wilmink & Muijs bij het klachteninstituut: 300.003657.
5. De binnen het Kifid werkzame Ombudsman en de Geschillencommissie zullen proberen een voor u bevredigende oplossing te vinden. Het geschil wordt in een relatief korte tijd afgehandeld, dit in tegenstelling tot een vaak tijdrovend proces via de rechter. Wilmink & Muijs zal de uitspraak van de Geschillencommissie onvoorwaardelijk uitvoeren. Meer informatie over de taak en de werkwijze van het Klachteninstituut kunt u vinden op de website: www.kifid.nl.
6. Vanzelfsprekend kunt u zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Wilmink & Muijs heeft zich met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep.

11. HOE EN WANNEER KUNT U ONS BEREIKEN

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. U kunt op de volgende wijzen contact met ons opnemen:

Wilmink & Muijs

Irenesingel 19

7481 GJ Haaksbergen

W: www.wilmink-muijs.nl

T: (053) - 572 97 36

E: info@wilmink-muijs.nl

IBAN: NL 47 INGB 0002 0299 66, BIC: INGBNL2A

BTW nr.: NL8048.52.066.B01

2. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot 17.00 uur. Als u buiten deze uren met ons belt (bijvoorbeeld in geval van spoed) kunt u een bericht doorgeven aan onze antwoordservice. Wij zullen u dan zo snel mogelijk terugbellen.
3. **ALS U SCHADE WILT MELDEN:**
Bij glasschade aan uw woning kunt u de 24 uren herstelservice bellen van Uniglas:
T 0800 – 0750.
Als u een REAAL schadeverzekering heeft kunt u uw schade melden bij:
0800 – 732 25 48 57 (24 uur per dag), of online:
<http://www.reaal.nl/klantenservice/schade-melden/>
Heeft u een ASR verzekering, belt u dan 030 – 278 00 00, bij nood 030 – 256 77 77
(24 uur per dag), of meldt uw schade online: <http://www.asr.nl>
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, dan kan het al naar gelang de aard van de opdracht zo zijn, dat wij u vragen om een bevestiging per post, of e-mail (info@wilmink-muijs.nl).

Aldus opgemaakt te Haaksbergen, 30 mei 2018

Inhoud en tekst van deze Advieswijzer zijn aan verandering onderhevig. U kunt de actuele versie altijd online raadplegen op www.wilmink-muijs.nl. In de voetnoot staat de betreffende versie genoemd.

In het exemplaar dat u nu leest is dit dus versie mei 2018.

Ook kunt u natuurlijk altijd een nieuwe “papieren” Advieswijzer bij ons opvragen.

12. TARIEVENLIJST WILMINK & MUIJS

Tarieven 2018

Leest u vooral de bijlage hierachter.

Voor de eenvoudige schadeverzekeringen (auto, inboedel, huis, enzovoorts) rekenen wij geen tarief, omdat ons werk hiervoor betaald wordt uit de provisie van de verzekeraar.

Advieswerk, zoals:

€ 135,00 p/uur excl. BTW

- Totaalanalyse van uw financiële situatie;
- Hypotheekadvies;
- Pensioenanalyses;
- Nazorg.

Meer complex advieswerk, zoals:

€ 175,00 p/uur excl. BTW

- Mediation bij echtscheiding;
- Overleg testamenten, enz.

Second Opinion:

€ 175,00 p/uur excl. BTW

Pensioenadvies aan bedrijven:

€ 175,00 p/uur excl. BTW

Activiteiten i.v.m. belastingzaken:

€ 115,00 p/uur excl. BTW

- Invullen en verwerken van belastingaangiftes;
- Overige belastingzaken, zoals bezwaar aantekenen, nader onderzoek, voorlopige teruggaaf.

Niet alle advies uren van Wilmink & Muijs zijn vrijgesteld van BTW (Belasting Toegevoegde Waarde).

In dat geval moeten wij u BTW in rekening brengen.

Reistijd zullen wij voor de helft bij u rekening brengen.

Toelichting:

Wilmink & Muijs werkt om principiële redenen niet met een abonnement.

Evenmin werken wij op "fee-basis" (vast bedrag). Wij willen graag dat elke klant alleen voor zijn eigen adviesvraag of bemiddeling betaalt. Social talk en kleine e-mails rekenen wij natuurlijk niet.

U ontvangt een gespecificeerde rekening, waarbij alle werkzaamheden worden verantwoord.

VERANTWOORDING TARIEVEN

Zoals u kunt lezen zijn onze tarieven fiks. Daar moeten alle klanten aan wennen, dat begrijpen we. In het verleden werd het advies aan de “kleinere” klant betaald door de “grotere” klant. Daar heeft u vele jaren voordeel of nadeel van gehad. Wij hebben inmiddels alle provisies die wij hebben ontvangen voor een klant ook in tijd aan die betreffende klant besteed. Het kan niet anders dan dat een klant nu moet gaan betalen voor de diensten die wij verrichten.

U betaalt gelukkig alleen voor de vraag die u zelf stelt en waar u zelf niet uitkomt. Toch is het voor velen nog even wennen.

Voor u zich een oordeel vormt over de “flinke” tarieven, is het van belang dat u het volgende begrijpt:

- In de specificatie van uw rekening kunt u precies lezen wat we voor u hebben gedaan en hoeveel tijd dat heeft gekost. U stelt de vraag, al deze tijd is nodig om uw vraag te beantwoorden. Hoe meer u zelf doet, hoe voordeliger het voor u wordt.
- Veel mensen realiseren zich niet dat ons werk zeer versnipperd is. Het gevolg is dat we veel loze tijd hebben. Ons werk bestaat uit 10 minuten hier, 5 minuten daar, telefoon tussendoor, “even” een mailtje van een klant, enz. Pas na grofweg 4 uur werken, kunnen we aan de slag. Dat betekent dat het in ons werk heel erg moeilijk is om 50% van onze werktijd declarabel te maken, ook al besteden wij de volle tijd aan al onze klanten. Dit probleem is herkenbaar in de hele sector.
- Vervolgens staan mensen vaak niet stil bij alle investeringen die wij moeten doen om een dusdanige organisatie te onderhouden dat wij u ook daadwerkelijk “to the point” kunnen adviseren. U verwacht dat wel van ons, en terecht. Het onderhoud van de infrastructuur die hiervoor nodig is (kennis, automatisering, kantoorkosten, etcetera) brengt doorlopend kosten met zich mee.
- Een ander onderbelicht onderwerp is uw dossier. Wij kunnen uw vraag alleen in de goede context zetten als ons dossier van u compleet is. Dat voorkomt onnodige gesprekken. Een dossier bijhouden kost tijd, maar bespaart ook tijd. U heeft daar veel baat bij.
- Tot slot: nu klanten moeten betalen merken wij dat veel klanten liefst zo snel mogelijk weer weg zijn. Zij denken dat ze daarmee kosten besparen. Goedkoop is echter duurkoop. U betaalt bij ons niet voor de social talk, dus in die zin kunt u rustig blijven zitten.
Wat belangrijker is: het is juist uw verhaal dat vaak bepalend is voor de uitkomst op uw vraag. Daar moet u niet op bezuinigen. Daarnaast leveren snelle vragen in de meeste gevallen half werk op: er ontbreekt de nodige informatie. Als u een vraag stelt, neemt u dan de tijd hiervoor. Daar leert u van en zo voorkomt u onnodig werk en vragen in de toekomst.

Ons beste advies is dan ook:

- Bereid u zelf zo goed mogelijk voor op het gesprek en lever de juiste documenten aan op een efficiënte manier (digitaal en in PDF formaat);
- Maak uw vraagstuk ook volledig af, m.a.w. doe alles wat gevraagd wordt. Dan profiteert u ten volle van de opbrengst. Bovendien bespaart u op kosten in de toekomst, omdat u beter op de hoogte bent.

13. DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Hierbij verstrekt:

Naam

Adres

Postcode en woonplaats:

Burgerservicenummer

Hierna te noemen: "opdrachtgever",

Opdracht aan Wilmink & Muijs tot advies betreffende de volgende onderwerpen:

.....

U heeft de Advieswijzer van Wilmink & Muijs ontvangen. Deze is u ook mondeling uitgelegd. In de Advieswijzer staan de werkwijze en klachtenprocedure van ons bedrijf vermeld. Ook treft u een opgave van kosten aan en welke stappen wij ondernemen indien u uw rekening niet tijdig betaalt. Door ondertekening van dit dienstverleningsdocument bevestigt u dat dit u duidelijk is uitgelegd.

In uw geval brengt Wilmink & Muijs voor de opdracht die u hierbij verstrekt het volgende tarief in rekening:

.....

Een eerste inschatting van het aantal uren is:.....

Wij zullen u inzicht geven in de hoogte van onze inkomsten op de verschillende producten.

Door het ondertekenen van deze overeenkomst stemt u in met onze werkwijze.

Voor akkoord,

Haaksbergen, d.d.

Dhr.

Mevr.

drs. Erna Wilmink CFP