



Wie zijn wij?

Muurling Assurantiën BV (Muurling Het Financiële Hart)

Sibadaweg 6
8861 VG Harlingen
T:0517-414590
a.muurling@muurling.eu
www.muurling.eu
KVK Leeuwarden 01089938

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's u zelf wilt en kunt dragen en welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij advies over de producten die naar ons oordeel het beste aansluiten op uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12019582, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld

Onafhankelijkheid

Voor Adfiz leden

Als lid van de branche organisatie Adfiz hebben wij de 'Code van Onafhankelijk Advies' ondertekend. Dit houdt in dat wij de belangen van onze klanten centraal stellen en uitsluitend die financiële producten adviseren en bemiddelen die passen bij de klant.

Wij zijn een onafhankelijke objectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken en dat wij in onze analyses, die de basis vormen voor ons advies, altijd zoveel aanbieders betrekken dat een goede afspiegeling van de markt wordt verkregen.

Wij werken samen met DAK Volmacht. DAK Volmacht heeft van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en muteren, de polisadministratie te voeren, de schadebehandeling en

de in- en excasso te verzorgen. Daarnaast heeft DAK Volmacht eigen producten ontwikkeld die exclusief voor leden van DAK, zoals wij zijn, beschikbaar zijn.

Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

Beloningsbeleid

Wij hechten aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een lange termijn relatie met onze klanten. In verband hiermee ontvangen onze medewerkers geen provisie of bonussen voor de door hun gerealiseerde omzet. Onze medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris.

Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van vakbekwaamheid op het gebied van verzekeringen en financiële diensten, zoals hypotheek. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen en aanvullende doorlopende opleidingen. Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- Erkend Hypotheekadviseur
- Registeradviseur in Assurantiën

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Deze gegevens gebruiken wij enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons hebt verstrekt. Wij hebben onze persoonsregistratie aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl). Hier kunt u nakijken welke informatie wordt bijgehouden en voor welk doel. Op uw verzoek verstrekken wij u inzage in de informatie die wij van u bijhouden.

Wij hebben een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers worden geacht zich te houden. Wij vinden het belangrijk om eerlijk zaken te doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om zulke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht.

Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Wij aanvaarden een beslissing van het Klachteninstituut als bindend advies. Wij zijn bij Kifid bekend onder nummer 300.013714



Welke diensten verrichten wij

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden, onderscheiden wij de volgende diensten:

1. Intake

Voorafgaand aan ieder adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft hierbij aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij leggen uit hoe onze dienstverlening is om hier invulling aan te geven en verstrekken een indicatie van onze beloning. Een intakegesprek is altijd gratis.

Als u akkoord gaat met onze dienstverlening en de indicatie van onze beloning, dan stellen wij een opdrachtbevestiging van onze dienstverlening op. Hierin leggen wij de gemaakte afspraken vast.

2. Inventariseren

Wij inventariseren uw persoonlijke omstandigheden, uw wensen en uw doelstellingen. Hierbij kijken wij niet alleen naar uw situatie op dit moment, maar ook gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken.

Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons inventarisatiegesprek en ons eerlijk informeert. Wij zullen u vooraf opgeven welke informatie wij graag van u ontvangen.

Vervolgens gaan wij na welke doelstellingen die u hebt, voor u het belangrijkste zijn om te realiseren. Het kan immers voorkomen dat het niet mogelijk is om alle doelstellingen te behalen binnen uw budget.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de mogelijke oplossingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de door u gemaakte keuzes en uitgangspunten, die wij zullen gebruiken voor onze berekeningen, analyses en advies.

3. Analyseren

Met de van u ontvangen informatie maken wij diverse berekeningen om uw risico's in kaart te brengen en om na te gaan welke risico's u verantwoord kunt lopen. Vervolgens bepalen wij welke productoplossingen hierbij volgens ons passend zijn bij uw persoonlijke omstandigheden en voorkeuren en vergelijken deze producten op prijs en kwaliteit. Let wel: deze analyse is een momentopname en is afhankelijk van aannames over toekomstige ontwikkelingen.

4. Adviseren

Wij presenteren u ons advies, waarbij wij u uitleggen hoe wij tot dit advies zijn gekomen. De van u ontvangen informatie, onze berekeningen en analyses vormen de basis van dit advies. Wij vernemen hierbij graag van u of wij uw wensen en uitgangspunten op de juiste wijze hebben meegenomen in ons advies. Vervolgens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes, de risico's die aan uw adviesvraag zijn verbonden en de (eventuele) financiële gevolgen.

5. Bemiddelen

Als u zich kunt vinden in de door ons geadviseerde oplossing(en), dan kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van de verzekeringen en/of financiële producten die bij dit advies horen. Wij treden dan namens u op in de verhouding tot de aanbieder van het product. Wij zullen een aanvraag actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met wat is aangevraagd.

Als u wilt afwijken van ons advies dan is dat soms mogelijk. Er zijn gevallen dat wij een afwijking van ons advies niet verantwoord vinden. In die gevallen zullen wij ook niet meewerken aan het bemiddelen van deze afwijkende producten. In alle gevallen zullen wij u wijzen op de financiële risico's die u loopt als gevolg van deze afwijking.

6. Doorlopende dienstverlening

Als er wijzigingen in de via ons afgesloten financiële producten plaatsvinden of als er sprake is van wettelijke wijzigingen die betrekking hebben op deze financiële producten, dan zullen wij u – samen met de aanbieder van dit product – informeren over deze wijzigingen en de gevolgen hiervan voor uw product(en).

Als u er prijs op stelt, kunnen wij u ook gedurende de looptijd van de financiële producten van dienst blijven. Dit behoort niet tot onze standaard dienstverlening. Wij zullen hiervoor een apart servicecontract met u opstellen.

7. Tenslotte

De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van uw adviesvraag en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken die wij met u voeren besteden wij nog tijd aan:

- Het verzamelen van informatie;
- Het analyseren en controleren van de informatie;
- Het opvragen en opmaken van offertes;
- Het opstellen van ons advies;
- Het bijhouden van ons adviesdossier;
- Het controleren van ons adviesdossier
- Het overleggen met aanbieders;
- Het bewaken van het bemiddelingstraject;
- Het controleren van de uiteindelijke producten.



Hoe betaalt u ons

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te betalen voor onze dienstverlening. Voordat wij onze werkzaamheden starten maken wij hier samen afspraken over en leggen die vast in de opdrachtbevestiging van onze dienstverlening.

1. **Uurtarief**

Wij spreken een vast bedrag per uur af. Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Als –tijdens het adviestraject- blijkt dat wij meer tijd nodig hebben dan vooraf ingeschat, dan zullen wij –voordat wij extra kosten maken- dit altijd met u overleggen. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op onze declaratie.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee is gemoeid. Op deze wijze is het voor duidelijk hoe wij tot onze declaratie zijn gekomen.

2. **Verrichtingentarief**

Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Op basis van deze inschatting maken wij met u een vaste prijsafpraak. Dit is voor u wel zo prettig, u weet immers vooraf exact wat ons advies u gaat kosten.

Als tijdens onze werkzaamheden blijkt dat onze inschatting niet goed is geweest omdat u ons onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt, dan hebben wij de mogelijkheid om onze declaratie aan te passen. Vanzelfsprekend zullen wij –voordat wij extra kosten maken- dit altijd met u overleggen. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op onze declaratie.

ONZE ABONNEMENTEN VOOR SCHADE ADVIES

schadeadvies abonnement 3 sterren:

€ 16,95 per maand

contact via internet/e-mail, mutaties en schadeafhandeling, voor advies uitvaart € 1,50 per maand extra

schadeadvies abonnement 4 sterren:

€ 24,95 per maand

als 3 sterren, maar met telefonisch contact, vraag en antwoord, en 1x per 3 jaar het doornemen van alle schadeverzekeringen

schadeadvies abonnement 5 sterren:

€ 32,95 per maand

als 4 sterren en elk jaar het doornemen van alle schadeverzekeringen

ONZE ABONNEMENTEN VOOR FINANCIIEEL ADVIES

financieel advies abonnement (algemeen)

instaptarief: eenmalig € 1250,- (advies- en bemiddelingstraject) / € 750,- (adviestraject) /
€ 500,- (bemiddeling) / € 375,- (adviestraject bestaande relaties) / € 500,-
(bemiddeling)

doorlopend: € 9,95 per maand (indien gewenst)

1x per 3 jaar doornemen van het lang- en kortleven risico, het arbeidsongeschiktheidsrisico en het ww-risico

financieel advies abonnement (hypotheken)

instaptarief: eenmalig € 2950,- (advies- en bemiddelingstraject) / € 1250,- (inventarisatie/
analyse) / € 750,- (adviestraject) / € 950,- (bemiddeling)

doorlopend: € 9,95 per maand (indien gewenst)

1x per 3 jaar doornemen van het lang- en kortleven risico, het arbeidsongeschiktheidsrisico en het ww-risico

financieel advies abonnement (arbeidsongeschiktheid ondernemer)

instaptarief: eenmalig € 1250,- (advies- en bemiddelingstraject) / € 750,- (inventarisatie/
analyse/adviestraject) / € 500,- (bemiddeling)

doorlopend: € 24,95 per maand (indien gewenst)

1x per jaar doornemen van het arbeidsongeschiktheidsrisico, het inkomen van de ondernemer, de marktomstandigheden, de economische ontwikkelingen

ONZE ABONNEMENT VOOR FISCAAL ADVIES

fiscaal advies abonnement:

instaptarief: eenmalig € 125,- / € 75,-

€ 9,95 per maand (indien gewenst)

Jaarlijks de aangifte inkomstenbelasting uitvoeren en controle van de toeslagen