



Dienstenwijzer

Mango Insurance Services B.V.

Met handelsnamen:

- Mangotree Verzekeringen
- Mango Insurance Services
- Mangotree Verzekeringen Online

Geachte cliënt,

De bedrijfstak bank en verzekeringen en de Wet op 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, en voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, welke dienstverlening u kunt verwachten van Mango Insurance Services B.V.

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

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

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

Met vriendelijke groet,
Mango Insurance Services B.V.



Wie zijn wij?

Mango Insurance Services B.V. is opgericht in 2018. Mango Insurance Services B.V. telt 2 medewerkers en werken vanuit de regio Leiden, Den Haag, Schoonhoven en Rotterdam.

Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen.

Mango Insurance Services B.V. is onafhankelijk waardoor wij een adviesvrije positie innemen. Wij kunnen in vrijheid producten van meerdere verschillende verzekeraars en geldverstrekkers adviseren.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), beschikken wij over de vereiste vergunningen. De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de navolgende producten:

Schadeverzekeringen

Onze locatie is:

Mango Insurance Services B.V.
Laan van 's Gravenmade 32
2495AJ Den Haag
Telefoon +085 00 43 985
e-mail: info@mangotree-verzekeringen.nl
Website : www.mangotree-verzekeringen.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

• AFM • Kifid • KvK

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 12045882. 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 300.005295.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te 's-Gravenhage staan wij geregistreerd onder nummer 71283293.

Welke Dienstverlening bieden wij?

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

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.

Hypotheken

Mangotree Verzekeringen beschikt niet over de relevante vergunningen om hypotheekadvies te geven en besteedt dit uit aan Buro Nomden te Delft, <https://buronomden.nl>.

Pensioenen

Mangotree Verzekeringen beschikt niet over de relevante vergunningen om hypotheekadvies te geven en besteedt dit uit aan Pensioncare in samenwerking met Bakker en Luyt, Caminada te Den Haag, <https://bakkerenluytcaminada.nl>.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn tevens een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele 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 op de markt brengen. Mango Insurance Service B.V. is een onafhankelijk intermediair en bepaalt daarom zelf 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 als volgt van dienst.

- Wij inventariseren uw gezinssituatie, uw financiële positie, risicobereidheid, uw doelstellingen en mogelijkheden van u als onze cliënt;
- 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 doelstelling kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op basis van uw cliëntprofiel, uw risicoprofiel;
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de verzekering instelling waarbij u overweegt een verzekeringsproduct af te sluiten. Daarnaast verzorgen wij de doorlopende administratie;
- Wij begeleiden u bij de aanschaf van het door u gewenste 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 in geval 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 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, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

1. Vergoeding op basis van provisie

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van de 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 jaarpremie of de totale premie gedurende de looptijd van de verzekering en is vaak opgedeeld in een afsluit- en doorlopend deel. Deze provisie vergoeden de advies-, bemiddelings- en onderhoudsinspanningen die wij leveren. De financiële instelling verwerkt deze kosten (bijna altijd) in de prijs van het financiële product.

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 product lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie lager wordt. U betaalt ons 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 dat 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 vooraf vast 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 abonnement

U kunt er tevens voor kiezen te betalen in de vorm van een abonnement. De hoogte van het abonnement is afhankelijk van de producten die u afneemt en hebben een vooraf afgesproken duur en opzeggingstermijn.

4. 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 afnemen, echter voor de nazorg geen aparte facturen wilt ontvangen. Hiermee kunt u tijdens de looptijd ten allen tijden een beroep op ons doen voor ondersteuning, zonder daarvoor een factuur te ontvangen.

Niet tevreden?

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

1. Een klacht indienen

Als u een klacht heeft 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 aan 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 verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Wij hebben een uitzondering in deze regel. Als de verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogte 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 op.

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: € 130,-
- Administratief medewerker: € 60,-

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.

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.