

## Dienstenwijzer

Middels dit document willen we u inzichtelijk maken welke werkwijze MYLA finance B.V. hanteert. Hierin is toegelicht welke dienstverlening van toepassing is, hoe onze klachtenregeling is ingericht en andere algemene aspecten.

MYLA finance B.V.  
De Veldoven 6B  
3342 GR Hendrik-Ido-Ambacht

### Contactgegevens en openingstijden

U kunt ons zowel telefonisch als via e-mail bereiken op:

Telefoonnummer: 078 - 808 01 37

E-mail adres: [info@mylafinance.nl](mailto:info@mylafinance.nl)

U kunt ons ook persoonlijk op kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 09:00 uur tot 17:30 uur. In sommige gevallen kunnen deze tijden afwijken. Om die reden willen we u vragen een afspraak in overleg met ons in te plannen, via de bovenstaande contactgegevens.

### Dienstverlening

MYLA finance B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Spaarrekeningen
- Vermogen

MYLA finance B.V. richt zich in de praktijk momenteel alleen op dienstverlening op het gebied van vermogen en financiële planning.

### Kosten

Om onze dienstverlening goed uit te kunnen voeren, dienen wij investeringen te maken die als bedrijfskosten worden aangemerkt. Denkt u hierbij aan; kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen en salarissen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Wij hebben ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de advieskosten.

Bij schadeverzekeringen betreffen deze kosten geen advieskosten, maar kosten in de vorm van provisie. Wij ontvangen, van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is afgesloten, provisie die onderdeel vormt van uw totaal in rekening gebrachte premie.

## Beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. De vaststelling van de variabele beloning vindt plaats met in achtneming van de regels en richtlijnen die door de AFM worden omschreven onder de terminologie 'beheerst beloningsbeleid'. De variabele beloning wordt bijvoorbeeld voor minimaal 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen. Daarnaast beoordelen en sturen wij onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## Overeenstemming

Om onze dienstverlening optimaal te kunnen behartigen richting u, vragen wij van u ook enige samenwerking. Zodra u een advies- of bemiddelingstraject met ons aan wilt gaan, moet u om die reden ook bereid zijn tot het opgeven van juiste en volledige informatie, een totaalbeeld van de situatie en een beeld van de toekomstige wijzigingen in uw situatie.

## Klachtenprocedure

Indien u ontevreden bent over onze werkwijze of de geleverde dienstverlening, willen wij dit altijd gezamenlijk met u oplossen.

Maak uw klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u deze eerst telefonisch of per e-mail kenbaar aan ons te maken. Wij zullen deze klacht direct in behandeling nemen om op een zo kort mogelijke termijn tot een gepaste oplossing te komen en de klacht te verhelpen.

Indien uw klacht niet goed verholpen is

Indien u van mening bent dat de klacht niet goed in behandeling is genomen of niet goed is verholpen, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is 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

Telefoonnummer: 0900 - 355 22 48

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn kosten verbonden.