

DIENSTENWIJZER

Wij vinden het belangrijk dat u goed op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij u kunnen aanbieden. In deze dienstenwijzer kunt u de gewenste informatie terugvinden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen:

RDL Adviesgroep

Postbus 3, 6120 AA Born

Kerkstraat 23, 6121 LA Born

T 046 4818777

F 046 4818770

E info@rdladviesgroep.nl

RDL Adviesgroep C.V. (statutair gevestigd te Born), handelsregisternummer 14019740.

GRAAG STELLEN WIJ ONS VOOR!

RDL Adviesgroep is een financiële dienstverlener met adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële diensten waaronder ook bancaire diensten. Dit laatste doen wij als zelfstandig adviseur van de RegioBank. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekering(en) ondergebracht worden.

ONZE DIENSTVERLENING

Onze medewerkers geven u graag persoonlijk advies op het gebied van:

Vermogens opbouw en -bescherming: Levensverzekeringen, kapitaalverzekeringen, lijfrente

Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden voor uw levenspartners en/of kinderen te minimaliseren. Hierbij kan gespaard worden voor uw pensioen (individueel of collectief), een aanvulling op uw pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige wensen. Voorbeelden zijn: lijfrente, koopsompolis, studieverzekering of een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Schadeverzekeringen

Met deze verzekeringen verzekert u materiële zaken tegen diverse vormen van schade. Bijvoorbeeld uw inboedel tegen lekkageschade, uw bedrijf tegen brand, uw auto tegen aanrijdingschade of uw reisbagage tegen verlies. Naast het verzekeren van materiële zaken bieden schadeverzekeringen ook de mogelijkheid u te verzekeren tegen inkomens- of vermogensschade als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, aansprakelijkheidskwesties en rechtszaken. Denk daarbij aan uw zorgverzekering, de aansprakelijkheidsverzekering, de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de rechtsbijstandverzekering.

Hypothecair en consumptief krediet

Bij ons advies over hypothecair en consumptief krediet zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop van uw woning of andere (on)roerende goederen, goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Voorbeelden van deze kredieten zijn: hypothecaire lening, doorlopend krediet, goederen krediet, huurkoop, etc.

Sparen en betalen (bancaire producten van de RegioBank)

Wij inventariseren met u welke bancaire producten u al heeft en begeleiden u bij uw keuze voor bancaire producten.

Pensioen

Hier gaat het om een adviestraject voor bedrijven en organisaties waarbij alle zaken op het gebied van pensioen als onderdeel van het geheel aan verzekerbare arbeidsvoorwaarden, en de financiële risico's rondom personeel in kaart wordt gebracht. Afgezet tegen uw wensen als werkgever, wettelijke verplichtingen en de belangen van werknemers kunnen dan de best passende oplossingen aangereikt worden.

Financiële planning

Financiële planning is een adviestraject waarbij planning van inkomen, vermogen en overdracht van vermogen naar de volgende generatie aan de orde komen. Wij geven u inzage of uw persoonlijke financiële doelstellingen bereikt kunnen worden met de huidige voorzieningen, welke vermogens- en inkomensrisico's worden gelopen en welke voorzieningen getroffen kunnen worden om de doelstellingen met aanvaardbare risico's te behalen.

INTERNET

Wij adviseren u het liefst persoonlijk. Zeker als het gaat om complexe zaken als uw pensioen, inkomenszekerheid of hypotheek. Sommige schadeverzekeringen kunt u echter heel eenvoudig zelf, zonder ons advies, via www.rdladviesgroep.nl afsluiten. Daartoe bieden wij u zoveel mogelijk informatie, maar u dient zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen. De geboden informatie mag nimmer worden opgevat als persoonlijk advies. U bent zelf verantwoordelijk voor uw schademeldingen en dergelijke. De premiebetalingen voor on-line afgesloten verzekeringen geschieden via automatische incasso. Wanneer u niet tevreden bent over onze on-line dienstverlening, kunt u op www.rdladviesgroep.nl een klachtenformulier invullen. Op onze website treft u verder informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en over financiële producten aan, alsmede actueel nieuws.

ONZE BEREIKBAARHEID

Wij willen goed bereikbaar zijn voor u als klant. Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00-17.30 uur. Buiten kantooruren hoort u via het antwoordapparaat van de vaste lijn welk mobiele nummer u in spoedgevallen kunt bellen of dat u een bericht kunt achterlaten. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u bellen naar ons kantoor of direct met uw adviseur.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden.

Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (door bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van partner, relevante wijzigingen in uw inkomen, verhuizing/verbouwing), of andere zaken die van invloed zijn op uw verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat uw polissen aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de verzekeraars. Wanneer u onverhoopt toch (mondeling of schriftelijk) met de verzekeraar in contact komt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij vragen u de gegevens uit de rechtstreeks ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

PREMIEBETALINGEN

Premiebetalingen geschieden alleen via rechtstreekse betaling aan of incasso door de verzekeraar. Als er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetalingen, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Het is belangrijk dat u de premies tijdig voldoet. Indien u niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren uit te keren. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u in overleg treden met de verzekeraar.

ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

RDL Adviesgroep is een onafhankelijke bemiddelaar, en heeft geen financiële banden met verzekeraars en/of banken. Wij kunnen u dus in vrijheid adviseren over premies en voorwaarden van de financiële producten van meerdere verzekeraars. Uitzondering hierop zijn de bancaire betaal- en spaarproducten welke wij afnemen van de RegioBank.

Bij min of meer gelijke producten geven wij de voorkeur aan het werken met een aantal geselecteerde verzekeraars en assuradeuren. Vanzelfsprekend wordt dit vooraf aan u kenbaar gemaakt. Periodiek worden de bestaande relaties met verzekeraars bekeken en heroverwogen.

ONZE WERKWIJZE

Wij zijn een bemiddelaar in financiële producten, waarbij vooraf door ons een gericht advies afgegeven wordt. Deze werkwijze geldt voor nieuwe zaken, maar ook voor aanpassingen op bestaande zaken. Indien we bemiddelen zonder voorafgaand advies (execution only), of als het advies door een derde is gegeven, of indien u wenst af te wijken van een door ons afgegeven advies, dan leggen we dat vast in uw/ons dossier. Natuurlijk leggen we uit aan u welke consequenties dit voor u kan hebben. Voor een aantal producten, de zogenaamde complexe producten is bemiddelen zonder voorafgaand advies in principe niet mogelijk.

ONZE BELONING

Wij ontvangen van de verzekeraar een vergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Dit geldt voornamelijk voor eenvoudige producten zoals schadeverzekeringen. Wanneer er extra diensten aan u worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor u gemoeid zijn, dan wordt u hierover vooraf geïnformeerd. Voor onze dienstverlening op het gebied van impactvolle en complexe producten brengen we de kosten bij u rechtstreeks in rekening. Onze voorkeur gaat uit naar een vast tarief, maar werken op basis van een uurtarief is ook een mogelijkheid. In het laatste geval maken wij voorafgaand aan de opdracht dan een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Indien voor dergelijke werkzaamheden specifieke kennis is vereist kunnen wij deze uitbesteden aan samenwerkende relaties. Ook hierover wordt u vooraf geïnformeerd.

In het kader van aandacht voor de samenleving en respect voor de klant wordt ons beloningsbeleid periodiek gecontroleerd op de risico's voor een onzorgvuldige klantbehandeling. Zo dragen wij zorg kundige medewerkers, waken we over het proces binnen onze organisatie en voeren wij een beheerst beloningsbeleid. Onze medewerkers en functionarissen kennen daarom *geen* variabele beloning en/of bonussen die afhankelijk zijn van individueel behaalde omzet.

ONZE KWALITEIT

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als RDL Adviesgroep over de vereiste vergunning(en). We staan geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder onze vergunning, nr.12009255. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website www.minfin.nl/wft. Verder zijn wij aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard zullen deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

BEËINDIGING RELATIE

U heeft het recht om op elk moment de relatie met RDL Adviesgroep te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons. Hierdoor blijven uw lopende verzekeringen in stand.

KLACHTEN?

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van uw klacht nemen wij binnen twee werkdagen contact met u op. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie van RDL Adviesgroep behandeld. Wilt u nadere informatie over onze klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T 0900-3552248 E info@kifid.nl I www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.005896
Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.