

Dienstverleningsdocument Het Raadhuis verzekeringen en hypotheek B.V.

Versie 7, juli 2017

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat de werkwijze van Het Raadhuis verzekeringen en hypotheek B.V. is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Het Raadhuis verzekeringen en hypotheek BV
Keefheuvel 1
5298 AH LIEMPDE

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken:

- Om een schade door te geven.
- Of omdat u behoefte heeft aan advies over een bestaande (pensioen)verzekering, rekening of hypotheek.

U kunt ons langs tal van wegen bereiken:

Op kantoor

Bezoekadres:

Keefheuvel 1
5298 AH LIEMPDE

Per telefoon

0411-631681
(24-uurs bereikbaarheid voor noodgevallen)

Per email

E-mailadres info@hetraadhuisverzekeringen.nl

Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.hetraadhuisverzekeringen.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 12020175. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten 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 (Kifid). Ons registratienummer is 300.013896.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17168081.

Algemene voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door het Raadhuis gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door het Raadhuis gesloten overeenkomsten waarbij het Raadhuis zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door het Raadhuis zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard. Onze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 17168081. Deze voorwaarden worden op aanvraag toegezonden en staan gepubliceerd op onze website.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopopbouw. Met betrekking tot betalen en sparen hebben wij een exclusieve samenwerking met RegioBank.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MIFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/ of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder .

Onze relatie met aanbieders:

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Wij behoren geheel toe aan de categorie ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van selectief aantal verzekeraars/hypotheekverstrekkers kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars/hypotheekverstrekkers wij samenwerken.

Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze verdere dienstverlening is niet gratis.

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Vergoeding voor impactvolle en complexe producten

Op 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Het provisieverbod is van toepassing op impactvolle en complexe producten zoals:

- Hypotheken
- Levens-, risico- en uitvaartverzekeringen
- Lijfenteverzekeringen
- Producten voor fiscaal banksparen
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Deelnemersrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

De beloning van adviseurs en van directe aanbieders mag door het provisieverbod niet meer in de prijs van het product zitten. Door de inwerkingtreding van het provisieverbod betalen klanten adviseurs en directe aanbieders rechtstreeks voor het advies. Voor de inwerkingtreding van het provisieverbod betaalden klanten deze kosten via de prijs van het product.

Gratis oriëntatiegesprek

Tijdens het vrijblijvend oriëntatiegesprek brengen we uw wensen en behoeften op het gebied van advies in kaart. Ook lichten we toe wat u kunt verwachten van een advies. Vervolgens bepalen we samen welke vorm van advies voor u passend is.

Dienstverlening

Advisering over impactvolle en complexe producten en de bemiddeling hierin vindt plaats binnen de volgende adviesgebieden:

- ***Hypotheek.*** Advies en bemiddeling op het gebied van de financiering van de eigen woning
- ***Leven & uitvaart.*** Advies en bemiddeling op het gebied van vermogensopbouw middels levensverzekering en voorzieningen bij overlijden en uitvaart.
- ***Pensioen & inkomen.*** Advies en bemiddeling op het gebied van ouderdomsvoorzieningen andere inkomensvoorzieningen zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid.
- ***Vermogen.*** Advies en bemiddeling op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een ouderdomsreserve of een aflossingskapitaal.

Vast tarief

Voor bovengenoemde adviesgebieden werken wij met vaste tarieven. De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt.

In het geval dat u via onze bemiddeling een impactvol of complex product afsluit, ontvangen daarvoor geen vergoeding van de financiële instelling. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

Opdrachtbevestiging.

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.

