

DIENSTENWIJZER

Dit document wordt u aangeboden door:

**RSBS Advies en Bemiddeling B.V.
van Daalen Assurantiën en van Daalen/Wijco
Assurantiën**

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

RSBS, Van Daalen Assurantiën en Van Daalen/Wijco Assurantiën zijn onafhankelijke financiële adviesbureaus en wij bieden u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, leningen, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en financiële planning.

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële en verzekeringsproducten waarover wij u adviseren.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek en leningen, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en beleggingsfondsen en financiële planning.

In onze praktijk vormen uw belang, uw wensen en persoonlijke financiële situatie het uitgangspunt. Omdat financiële dienstverlening zich bij voorkeur uitstrekt tot een volledige oriëntatie op al uw financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. U bent bij ons vrij in de keuze van aanbieder(s) en product(en).

Onze dienstverlening bij het afsluiten van een financieel product: execution only of advies

Advies

Bij het afsluiten van een financieel product is grote zorgvuldigheid geboden. Immers, het gaat over het algemeen over veel geld en over een beslissing voor langere tijd. Daarom is het van groot belang dat u zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de diverse mogelijkheden, zodat u uiteindelijk een weloverwogen keuze kunt maken voor het financiële product dat niet alleen nu, maar ook in de toekomst bij u en uw situatie past. Het is onder meer onze taak om u bij deze keuze behulpzaam te zijn. Sluit u uw consumptief krediet af via ons kantoor dan kunt u besluiten u te laten bijstaan door een deskundig adviseur. Dit adviesgesprek kan op verschillende wijze plaatsvinden; telefonisch, op ons kantoor of indien u daar zelf om verzoekt kan het adviesgesprek ook plaatsvinden door middel van een bezoek bij u aan huis.

Execution only

Bij RSBS Advies en Bemiddeling B.V. kunt u kiezen voor bemiddeling zonder voorafgaand of tussentijds advies ("execution only"). Uitgangspunt van deze vorm van dienstverlening is dat onze activiteiten zich dan beperken tot het bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de met ons samenwerkende aanbieders, van een door u zelfstandig gekozen financieel product. In dat geval adviseren wij u niet.

Let op: Het afsluiten van een financieel product op basis van "execution only" is uitsluitend geschikt voor consumenten die over voldoende kennis en ervaring beschikken om zelfstandig een financieel product uit te kunnen kiezen. U kunt deze kennis toetsen op www.weetwatjeweet.nl.

Indien u niet over deze kennis en ervaring beschikt, neem dan telefonisch contact met ons op. In dat geval kan een eventuele afspraak met een adviseur uitkomst bieden.

Indien u kiest voor "execution only", dan kiest u ook voor "verkoop op afstand", dat wil zeggen dat gedurende het proces uitsluitend gebruik wordt gemaakt van technieken voor communicatie op afstand. Dan gaat het om: telefoon, e-mail, fax, internet, etc. Bij "verkoop op afstand" is wettelijk bepaald dat u als consument het recht heeft om de overeenkomst(en), tot 14 dagen na het afsluiten, te annuleren. Indien het een levensverzekeringsovereenkomst betreft, dan kunt u zelfs tot 30 dagen na de ontvangst van de polis annuleren.

Wat doen wij voor u in het kader van "execution only"?

- Wij informeren u over RSBS Advies en Bemiddeling B.V. en haar dienstverlening.
- Wij attenderen u op de mogelijkheden om kennis te nemen van relevante product-informatie zoals het ESIC-document (Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet).
- Wij registreren uw persoonlijke gegevens en uw keuze van het gewenste product
- Wij vragen (een) offerte(s) voor u op en als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.
- Wij handelen alle relevante acceptatie- en administratieprocessen voor u af.
- Ook nadat u via onze bemiddeling een financieel product heeft afgesloten, zijn wij u graag van dienst.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij adviseren en werken samen met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen en leningen.

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van hun producten. Wij zijn volledig adviesvrij, dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting of belang hebben om u te adviseren te kiezen voor deze instellingen.

Werkwijze

Wij zullen u met onze kennis en ervaring ondersteunen in het maken van uw keuze. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, situatie en risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen van het advies.

Aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten (bemiddeling) tussen u en de financiële instelling van uw keuze.

Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en gewenst, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Tijdbesteding

Om u inzicht te geven in de tijd die wij besteden aan de diverse diensten die wij u bieden volgt hieronder een indicatie van de uren:

Diensten:	Minimum	Maximum
Hypotheek adviestraject met bemiddeling	15	30
Kredietbemiddeling	3	5
Levensverzekering advies met bemiddeling	3	5
Uitvaartverzekering bemiddeling	2	3
Lijfrente adviestraject met bemiddeling	3	5
Pensioen DGA / Bedrijven adviestraject met bemiddeling	10	30
Schadeverzekeringen	2	5

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening worden wij direct door de klant betaald. Ons tarief is € 125, - per uur waarbij bemiddeling BTW-vrij is. Advies en bemiddeling verzorgen wij voor u op basis van een afgesproken vaste prijs of per uur. Het beheer van uw verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten verzorgen wij voor u op basis van een abonnement. U kunt vrijblijvend een offerte ontvangen met een heldere opgave van onze diensten aan u en kosten. Een indicatie voor onze beloning is:

- Hypotheekadvies, bemiddeling hypotheek en overlijdensverzekering € 1.500, - tot € 2.495, -
Hypotheek beheer inclusief overlijdensverzekering € 10, - per maand
- Lijfrenteadvies, bemiddeling lijfrente bank-sparen € 495, -
Lijfrenterekening beheer € 5, - per maand

- Overlijdensrisicoverzekering advies en bemiddeling € 350, -
 Overlijdensverzekering beheer € 5, - per maand
- Arbeidsongeschiktheid/werkloosheid advies, bemiddeling incl. beheer € 150, - per jaar
- Uitvaartverzekering advies en bemiddeling € 150, -
 Uitvaartverzekering beheer € 5, - per maand

Voor het advies en de bemiddeling in leningen en schadeverzekeringen ontvangen wij een beloning van de aanbieder uit jaarlijkse doorlopende provisie.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Betalingen

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten of te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker. Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016099, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts

ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34189575. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer m1355540. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons bedrijf is daar ingeschreven onder nummer 300.010919. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. Uw belang en de kwaliteit van onze dienstverlening staan daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar tevredenheid zal verlopen.



van Daalen Assurantiën

Hoe kunt u ons bereiken?

Onze kantoren zijn op werkdagen open van 09.00 uur tot 18.00 uur. Op zaterdag van 12.00 uur tot 16.00 uur.

Kantoor:

RSBS Advies en Bemiddeling BV

Bezoekadres : Joop Geesinkweg 701,
1096 AZ Amsterdam

Postadres : Postbus 348,
1110 AH Diemen

Telefoon : 020-4 16 26 5

Buiten kantooruren: 0654-251860

Email : info@rsbs.nl

Internetadres : www.rsbs.nl

Kantoor:

van Daalen Assurantiën en van Daalen/Wijco Assurantiën

Bezoekadres : Stationsplein 2,
1404 AM Bussum

Postadres : Stationsplein 2,
1404 AM Bussum

Telefoon : 035-8100111

Buiten kantooruren: 0654-251860

Email : info@vdaalen.nl

Internetadres : www.vdaalen.nl