

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT



Dit document wordt u aangeboden door R-B & A en Partners. Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van Bedrijfsmatige en Particuliere Verzekeringen, Pensioenen, Levensverzekeringen, Hypotheken, Employee Benefits, Inkomensverzekeringen en Financiële Planning.

Ons kantoor vindt het geven van goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening van groot belang. Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) bieden wij u voorafgaand aan het adviseren en/of bemiddelen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening en de vergoeding die hier tegenover staat. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen hebt.

Het Dienstverleningsdocument is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling te sluiten.

Onze kantoorgegevens

R-B & A en Partners

K.P. van der Mandelelaan 70
3062 MB ROTTERDAM
Postbus 4108
3006 AC ROTTERDAM

Bereikbaarheid

Telefoon: 010-2122444
Fax: 010-4522755
E-mail: info@rba-rotterdam.nl
Internet: www.rba-rotterdam.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Desgewenst kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

Onze communicatie met u kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch, via onze internetsite of in een persoonlijk gesprek. Wij vernemen graag uw voorkeur.

Internet

Wij beschikken over een eigen uitgebreide internetsite. Hierop treft u uitgebreide informatie aan over onze dienstverlening, maar ook nieuws en tips. Ga naar www.rba-rotterdam.nl

Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde (complexe) producten. Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. U hebt een grote keuze uit complexe financiële producten, zoals Bedrijfsmatige Schadeverzekeringen, Hypothecaire kredieten, Pensioenen en Levensverzekeringen. Elke vorm en elk product hebben bepaalde kenmerken en voor- en nadelen. Voor u is het belangrijk dat u die vorm en dat product kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan bijvoorbeeld een hypothecaire geldlening. Maar ook dat het gaat om langetermijnovereenkomsten die vaak voor een lange reeks van jaren worden afgesloten.

1. Inventariseren

Indien u ons om advies vraagt over een complex product (dat zijn voor de toezichthouder onder meer alle Hypotheken, Levensverzekeringen en Pensioenen), dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken hebt. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld uw hypotheek, pensioen of levensverzekering. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

2. Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kán lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïntariseerde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldlening die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

3. Adviseren

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig hebt en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

4. Bemiddelen

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

5. Nazorg

Indien u dit wenst kunnen wij u blijven ondersteunen, nadat een advies of overeenkomst tot stand is gekomen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht. Over bijvoorbeeld uw hypotheek en andere financiële producten als er omstandigheden voor u veranderen die relevant kunnen zijn (bijvoorbeeld verandering werksituatie of gezinssamenstelling), vragen wij u ons te informeren, waarna wij u van een nieuw advies voorzien.

Onze relatie met aanbieders

Wij doen zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een belang of zeggenschap in onze onderneming.

Informatie over onze beloning

Wij ontvangen van u een beloning voor onze financiële dienstverlening. Deze beloning kan zijn op basis van commissie of op basis van een declaratie. Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van commissie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Beloning op basis van commissie

U betaalt ons voor onze dienstverlening via de door u verschuldigde verzekeringspremie aan de financiële instelling. Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende instelling voor onze dienstverlening commissie. Deze commissie is verdisconteerd in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht.

Beloning op basis van declaratie (Fee)

Voor complexe en impactvolle producten dienen wij u op basis van nieuwe wetgeving vanaf 1 januari 2013 rechtstreeks te belasten voor onze dienstverlening. In plaats van commissie spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze financiële dienstverlening. Dit kan op basis van het aantal uren of via een vast tarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een rente, premie of inleg. U vindt onze tarieven in de bijlage. Voordat wij aan een (advies) opdracht beginnen, geven wij u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Complexe en impactvolle financiële producten zijn hypotheek, levens- en pensioenverzekeringen waarmee vermogen wordt opgebouwd, overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen en bancaire spaarrekeningen.

Voor deze specifieke producten heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor de consument ter verbetering van de vergelijkingen tussen financieel adviseurs gestandaardiseerde dienstverleningsdocumenten samengesteld. Als aanvulling op dit dienstverleningsdocument treft u deze in bijlagen aan.

Aanvullende beloningsinformatie

De daadwerkelijke hoogte van onze beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren dienstverlening voor u verricht. Wij informeren u bij het afsluiten van het financiële product over het nominale bedrag van deze beloning.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in de bijlage onze uurtarieven aan. Mogelijk is onze nota belast met BTW of assurantiebelasting. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of andere verzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld alleen bij een advies wat wij u geven), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

Wettelijke verplichtingen

❖ Toezichthouder AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl. Wij beschikken uiteraard over de vereiste vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in alle vermelde financiële producten. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040055.

❖ Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

❖ Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor, alsmede van de bestuurders, werknemers en de door ons bij uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ons kantoor wordt uitgekeerd, inclusief het door ons te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens onze interne klachtenprocedure (zie onze website www.rba-rotterdam.nl). Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.014507. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

BIJLAGE TARIEVEN

Onze onderneming werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- ❖ **Productgerelateerd tarief (commisie) voor onder meer schadeverzekeringen**
- ❖ **Uurtarief**
- ❖ **Vast tarief**

1. Productgerelateerd tarief voor onder meer schadeverzekeringen

(Bedrijfsmatige) schadeverzekeringen / Employee benefits

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van deze verzekeringen zijn onderdeel van de door u te betalen premie van het product. Als u de premie hebt voldaan dan hebt u ook voor onze dienstverlening betaald. Als er sprake is van een andere belasting van kosten van onze dienstverlening bij schadeverzekeringen, dan worden heir vooraf afspraken met u over gemaakt. Zo kunnen wij bijvoorbeeld bij het verzorgen van bedrijfsmatige risicoanalyses vooraf een kostenvergoeding met u overeenkomen.

Employee benefits

Employee benefits

3% - 7% van de premie

2. Uurtarief

Onze uurtarieven (excl. BTW) zijn als volgt:

	Uurtarief
Senior Financieel Adviseur	€ 172,50
Financieel Adviseur	€ 125,50
Junior Financieel Adviseur	€ 81,50

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van bijvoorbeeld de hypotheekvorm of vorm van levensverzekering. Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het verwachte aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

3. Vast tarief

Voor een aantal van onze diensten brengen wij u een vast tarief in rekening. Indien meerwerk van toepassing is, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten. Voor het meerwerk brengen wij u een uurtarief in rekening.

U betaalt voor onze onderstaande dienstverlening de volgende vaste tarieven:

Onderwerp	Aard van de dienst	Minimum tarief
Compleet hypotheekadvies	Advies & bemiddeling hypotheek & financieel product aflossing	€ 3.500,-
Tweede hypotheek	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Echtscheiding/Beëindiging samenleving	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Ontslag hoofdelijk schuldenaar	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Bankspaarrekening lijfrente op stamrecht	Advies & bemiddeling	€ 750,-
Uitkeringen (expiraties): Lijfrente en stamrecht	Advies & bemiddeling	€ 750,-
Uitkeringen (expiraties): Pensioen	Advies & bemiddeling	€ 1.250,-