



Hartelijk welkom bij Assurantiekantoor Rikjo

Dit mag u van ons verwachten



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat de 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: Assurantiekantoor Rikjo BV. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Assurantiekantoor Rikjo B.V.
Herwendaalseweg 3
6562 AG GROESBEEK
Postbus 28
6560 AA GROESBEEK

Ons kantoor adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Dit aan zowel particulieren, als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 024-3995340
Fax: 024-3975375
E-mail: info@rikjo.nl
Internet: www.rikjo.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-52689083 (Gerard).

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van **8.30** uur tot **17.30** uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze communicatie met u 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.rikjo.nl

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Rikjo heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Hypothecair krediet;
- Spaarrekeningen (*inclusief producten voor fiscaal sparen*);
- Consumptief krediet.

Adviesgebieden

Onze dienstverlening aan particulieren is onderverdeeld in een tweetal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Adviesgebied Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied verzekering en geld worden al uw basis verzekeringzaken goed en zonder rompslomp voor u geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Waarmee kunnen wij u helpen:

- **Verzekering:** Wij zorgen ervoor dat uw bezittingen en uw vermogen goed verzekerd zijn voor het geval dat het eens mis gaat.
- **Sparen:** Ook voor uw spaarrekening bent u bij ons aan het juiste adres.
- **Lenen:** Even wat extra financiële ruimte nodig? Dan kunt u bij ons terecht voor een passend krediet.

Adviesgebied Financieel Advies

Binnen het adviesgebied *Financieel Advies* worden al uw 'complexere' financiële zaken geregeld, zoals uw hypotheek, uw vermogensopbouw, uw pensioen- en andere inkomensvoorzieningen en de afdekking van het overlijdensrisico.

Waarmee kunnen wij u helpen:

- **Hypotheek:** Uit het aanbod van een breed aantal geldverstrekkers vinden wij de hypotheek die passend is bij uw situatie en voorkeuren.
- **Pensioen & Inkomen:** Hoe is het gesteld met uw oudedagsvoorziening? Wij kunnen u deskundig adviseren op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.
- **Vermogen:** Hoe bouwt u verstandig een extra vermogen op? Wij adviseren en bemiddelen ook op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Oriëntatie:** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie:** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie).
- **Analyse:** Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering:** Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling:** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

- **Nazorg:** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

Kosten van onze dienstverlening

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten berekenen wij, net als elk ander bedrijf, door aan onze klanten. In dit onderdeel is aangegeven hoe ons beloningsmodel uit ziet.

Beloningsmodel: geen provisie

Kenmerkend voor ons beloningsmodel is dat wij grotendeels niet op provisiebasis werken. Voor onze inkomsten zijn wij dus niet afhankelijk van de aanbieders van de financiële producten, zoals de verzekeringsmaatschappij of de bank. Door niet op provisiebasis te werken, kunnen wij objectief adviseren. En dat is natuurlijk in het belang van u als klant.

Voor bancaire spaar- en consumptief krediet en schadeverzekeringen werken wij wel op provisie- of premiebasis.

Provisie op bancaire spaarproducten

Indien u via ons kantoor bancaire spaarproducten (spaarrekening of betaalrekening, exclusief producten voor fiscaal banksparen) afneemt, ontvangen wij van de betreffende aanbieder (verzekeringsmaatschappij of bank) doorlopende provisie. De provisie is doorgaans een vast percentage van op het betreffende product aanwezige saldo en is verrekend in het aangeboden rentetarief en wordt niet apart in rekening gebracht.

Provisie op consumptief krediet

Indien u via ons kantoor een consumptief krediet (persoonlijke lening of doorlopend krediet) afneemt, ontvangen wij van de betreffende aanbieder (bank) doorlopende provisie. De provisie is doorgaans een vast percentage van het uitstaande saldo.

Provisie op schadeverzekeringen

Indien u via ons kantoor een schadeverzekering afneemt, ontvangen wij van de betreffende aanbieder (verzekeringsmaatschappij of bank) doorlopende premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze worden gehonoreerd.

Adviesgebied *Financieel Advies***Enmalige dienstverlening**

Voor de eenmalige dienstverlening binnen het adviesgebied *Financieel Advies*, bijvoorbeeld hypotheekadvies, afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering en bemiddeling of advies en bemiddeling inzake een oudedagsvoorziening, 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.

Let op! Indien wij bemiddelen bij de totstandkoming van één of meerdere financiële producten, ontvangen wij, behoudens schadeverzekeringen, daarvoor geen provisie van de bank en/of verzekeringsmaatschappij. Vanaf 1 januari 2013 is dit overigens wettelijk ook niet meer toegestaan.

Voor de vaste tarieven verwijzen wij naar het overzicht op blad 6. Onder bepaalde voorwaarden kunt u de betreffende advieskosten in maandelijkse termijnen voldoen. Wij informeren u graag over de mogelijkheden.

Overgangsregeling beloningsmodel

Indien u reeds vóór 01-01-2013 één of meerdere verzekeringen of andere financiële producten (niet zijnde bancaire spaar- en betaalproducten en/of consumptief krediet) bij ons had ondergebracht, kan zich de situatie voordoen dat wij nog beloofd worden op provisiebasis.

Dienstverleningsovereenkomst

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de daaraan verbonden kosten vastgelegd in een Dienstverleningsovereenkomst (DVO). U weet vooraf dus exact waaraan u 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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 wanneer 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 het voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. 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 indien nodig 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Rikjo over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.

Aansprakelijkheid

Rikjo is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Rikjo is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beloningsbeleid medewerkers

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 product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris en een klein variabel deel. Zowel dit variabele deel als een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Als u een klacht hebt

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), 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
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij de volgende organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs;
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid);
- Kamer van Koophandel.

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Rikjo is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005122. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten, telefoon 0900 – 540 05 40.

Stichting Erkenningregeling

Hypotheekadviseurs

Onze financieel adviseurs, de heer R. van Dop en de heer H.P.J.M. Rikken zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Rikjo is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 18000111. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Rikjo & financiële diensten bv geregistreerd onder dossiernummers 10015811

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.rikjo.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.

Tarieven Verzekering & Financieel Advies

Enmalige dienstverlening

| Dienstverlening | Standaard | Maximum |
|--|------------------|----------------|
| Hypotheek | | |
| <i>Advies en bemiddeling inzake aankoop eigen woning</i> | € 2.500,- | € 3.000,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake herfinanciering bestaande hypotheek (oversluiting)</i> | € 2.500,- | € 3.000,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake opname vervolghypotheek</i> | € 750,- | € 1.500,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake hypotheekconversie (aanpassen hypotheekvorm)</i> | € 750,- | € 1.500,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid</i> | € 750,- | € 1.500,- |
| Pensioen & Inkomen | | |
| <i>Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening (opbouw)</i> | € 500,- | € 750,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake overlijdensdekking</i> | € 250,- | € 400,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake uitvaartverzekering (per verzekerde, max. € 400 per gezin)</i> | € 100,- | |
| <i>Advies en bemiddeling inzake aanwending vrijvallend lijfrentekapitaal</i> | € 500,- | € 750,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding</i> | € 500,- | € 750,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening</i> | € 250,- | € 375,- |
| <i>Advies en bemiddeling inzake conversie oudedagsvoorziening</i> | € 350,- | € 525,- |
| <i>Inventarisatie Arbeidsongeschiktheidsverzekering</i> | € 750,- | |
| <i>Abonnement Arbeidsongeschiktheidsverzekering (per jaar)</i> | € 400,- | |
| Overige dienstverlening (tarief per uur) | | |
| <i>Dienstverlening door Financieel adviseur</i> | € 75,- | |
| <i>Dienstverlening door Adviseur buitendienst</i> | € 75,- | |

- Bovengenoemde tarieven zijn vrij van BTW aangezien er sprake is van advies- en bemiddelingsdiensten die gericht zijn op de totstandkoming en/of onderhoud van één of meerdere financiële producten. Er is geen sprake van advies als zelfstandige dienst.
- Bovengenoemd standaard tarief geldt bij adviestrajecten met een gemiddelde complexiteit en gemiddeld aantal benodigde advies-uren. Afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening en het aantal benodigde advies-uren, zal het definitieve tarief kunnen afwijken. Het definitieve tarief bedraagt echter nooit meer dan het genoemde maximumtarief.
- Onder bepaalde voorwaarden kunt u de betreffende advieskosten in (maximaal 24) maandelijkse termijnen voldoen.