

Dienstenwijzer/Dienstverleningsdocument

Dit document wordt u aangeboden door **Ralmar advies**, Prinses Beatrixsingel 7, 6301 VK Valkenburg.

We 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.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00.

Gegevens van ons kantoor:

Prinses Beatrixsingel 7, 6301 VK Valkenburg	
Telefoonnummer kantoor:	043 - 6016241
GSM Ralph van Dinther:	06 - 29074719
GSM Marcel Kerpentier:	06 - 14026508
Email: info@ralmar.nl	Website: www.ralmar.nl

Wie zijn wij?

Ralmar advies biedt u deskundige advisering/bemiddeling op het gebied van schade- en levensverzekeringen, financiële producten (waaronder hypotheek, kredieten en bancaire producten) en financiële planning bij relatiebeëindiging (mediation). Ralmar advies is aangesloten bij:

- Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- Federatie Financieel Planners (FFP)
- KiFid 300.012807
- KvK 14098930
- AFM 12017679

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde banken en verzekeringsmaatschappijen, voor het afsluiten van de gewenste producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keuze aan producten.

Ralmar advies werkt samen met vooraf geselecteerde financiële instellingen voor het sluiten van deze producten. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn we in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

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

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: advisering, bemiddeling in combinatie met advisering, alleen bemiddeling zonder advies (execution only).

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen (overlijdensrisico-, beleggings-, spaar- en uitvaartverzekeringen) schadeverzekeringen, consumptieve kredieten, banksparen, makelaardij (aan- en verkoopadvies) en financiële planning bij relatiebeëindiging (mediation). Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. 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 aanbieders en producten. Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid, vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en producten.
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis 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 en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contracten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u een inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

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 de 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, huwelijk, scheiding, verhuizing, overlijden ed.

Beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken we bedrijfskosten. Denkt u maar eens aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Onze beloning bestaat uit provisie of vaste beloning:

Provisie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen en kredieten worden door de bank of verzekeringsmaatschappij gefinancierd. Dit heet provisie. Wanneer u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt

Vaste beloning

Bij bemiddeling m.b.t. hypotheek, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen werken wij op basis van een vaste vergoeding volgens onderstaand schema. Afspraken o.b.v. uurtarief (€ 125 p/uur) is mogelijk in overleg.

Producten	Vaste beloning
Hypotheek nieuw ¹	€ 2.750
Hypotheek nieuw (met zakelijk inkomen) ¹	€ 3.630
Hypotheek verhoging/omzetting	€ 1.500
Rentemiddeling	€ 250
Levensverzekering / lijfrenteverzekering / banksparen	€ 395
Risicoverzekering	€ 250
woonlastenbeschermer	€ 350
Arbidsongeschiktheidsverzekering ondernemer	€ 750
Jaarlijkse evaluatie arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 125 (excl. 21% btw)
Uitvaartverzekering	€ 250
Aankoopbegeleiding particuliere woning	€ 750 (excl. 21% btw)
Financiële Planning bij relatiebeëindiging (mediation) ²	€ 125 (excl. 21% btw per uur)

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

¹ Indien u achteraf geen gebruik wenst te maken van onze dienstverlening zullen we u, inmiddels verrichte werkzaamheden in rekening brengen. Inventarisatie € 500,00; adviestraject € 1.000,00; offerte afhandeling € 1.250,00 exclusief 21% btw!

² In onderling overleg en na inschatting van de werkzaamheden is het mogelijk een vaste prijsafpraak te maken.

Beloning medewerkers

Alle medewerkers van ons kantoor krijgen salaris op basis van een vast bedrag. Er worden geen bonussen en provisies aan de medewerkers uitgekeerd.

Wettelijke verplichtingen

Ralmar advies heeft volgens de Wft een vergunning van de AFM onder nummer 12017679 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn daarnaast nog ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFiD voor het adviseren en of doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonsgegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Wij streven ernaar om 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.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen die betrekking hebben op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie (zoals inkomen, uitgaven en vermogen), uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen dan wel uw wens om deze af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u mogen ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om de gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat zij in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan opnemen.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen:

- a) U mag ons altijd kosteloos een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben.
- b) Wanneer u meent dat wij bepaalde gegevens van u onjuist in onze administratie verwerkt hebben, dan

- kunt u ons om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij aan dit verzoek.
 - d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan die verzoek zullen wij uiteraard voldoen.
 - e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde, bijvoorbeeld aan uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek, zullen wij dit z.s.m. uitvoeren.
 - f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs, dan zullen wij u informeren over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is het gevolg wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Echter, wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere stukjes van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten, omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij teveel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden niet voor u kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan uw vragen zo goed mogelijk beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

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 directe kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Er kunnen wel kosten in rekening worden gebracht indien met u van te voren daarover gesproken wordt. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken u 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). Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl

Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag