

# Dienstenwijzer

## Raev-advies

Bezoekadres : Oslo 16, 2993 LD Barendrecht  
Postadres: Postbus 484, 2990 AL Barendrecht

Telefoon: 0180-820 238  
Fax: 0180-820 271  
Website: [www.raev-advies.nl](http://www.raev-advies.nl)  
Email: [info@raev-advies.nl](mailto:info@raev-advies.nl)

KvK-nummer 24342359  
AFM vergunning 12007361  
Kifid nummer 300.004337  
RMIA nummer B144

### **Informatie over onze dienstverlening**

Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u vooraf aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. In deze dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening en de beloning die wij daarvoor ontvangen.

### **Wie zijn wij ?**

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten op bovenvermelde deelgebieden bij een bepaalde financiële instelling onder te brengen. Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

### **Voor welk advies kunt u bij ons terecht?**

- Hypotheken;
- Levensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen;
- Spaar- en betaalproducten;
- Consumptief krediet.

### **Hoe kunt u ons bereiken ?**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor u als klant. Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.30 uur. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u contact met ons opnemen.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. Daarnaast kunt u ons altijd een mail sturen, waarop wij spoedig zullen reageren.

### **Aard van dienstverlening**

In de financiële wereld heeft u een grote keuze uit diverse aanbieders en producten. Vaak zijn er bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan dit product. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure die bestaat uit vijf stappen.

- Stap 1, inventariseren Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een oordeel vormen over de materiekennis en ervaring van uw met complexe financiële producten.

- Stap 2, analyseren Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

- Stap 3, advies Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.

Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op maat gericht rapport.

- Stap 4, bemiddeling Wanneer u de offerte(s) accepteert, verzorgen wij vervolgens alle contacten met de financiële instelling of de verzekeraar. Op die manier weet u zeker dat de door ons geadviseerde oplossing ook op correcte wijze wordt uitgevoerd.

- Stap 5, nazorg Wij zullen u nadat het financiële product is afgesloten blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast.

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### **Privacyverklaring**

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij veel vertrouwelijke informatie van klanten. Klanten van Raev-advies moeten ervan uit kunnen gaan dat wij op een zorgvuldige wijze omgaan met de informatie die een klant ons verstrekt en deze informatie niet zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant wordt gedeeld met anderen.

In die zin is een zorgvuldige omgang met het vastleggen en uitwisselen van persoonlijke gegevens een voorwaarde voor een zorgvuldige financiële dienstverlening. Vertrouwelijkheid is een belangrijk aspect voor onze onderneming en de houding van de daarin werkzame professionals.

Voor een effectieve uitvoering van onze werkzaamheden is het noodzakelijk dat wij persoonlijke gegevens uitwisselen met aanbieders en bijvoorbeeld schadeherstellers en tegenpartijen, omdat dit de kern van onze taken als financieel dienstverlener raakt. Op onze administratie is ons privacyreglement van toepassing. Deze kunt u op onze website lezen. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging of het schriftelijk of mondeling opdracht geven voor het afsluiten van een financieel product of dienst gaat u akkoord met ons privacyreglement en opname van uw persoonsgegevens in onze administratie. Daarnaast is het mogelijk dat wij op grond van wettelijke verplichtingen informatie verstrekken aan bijvoorbeeld de Nederlandse Belastingdienst of de Autoriteit Financiële Markten.

Wij hebben de door ons gehouden persoonsadministratie in kaart gebracht en verwerkt in ons intern gehouden verwerkingsregister. Klanten en andere betrokkenen kunnen deze, op verzoek, ontvangen. Hier vinden zij informatie over de gegevens die wij verwerken en over de partijen met wie wij deze gegevens kunnen uitwisselen.

### **Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van de juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizing etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang om te weten of u elders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.

### **Wijze van beloning**

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij in onze kennis en maken wij tijd voor u. Hoeveel dit is hangt sterk af van uw persoonlijke situatie, maar ook van het advies en de productoplossingen die u uiteindelijk kiest. Wij kennen verschillende vormen van beloning:

- Op basis van provisie;

De meest gangbare vorm van provisie is doorlopende provisie. Doorlopende provisie is de vergoeding die wij ontvangen voor de werkzaamheden die te maken hebben met het beheren van de overeenkomst. Deze provisievergoeding ontvangen wij rechtstreeks van de maatschappij. U hoeft deze vergoedingen dus niet apart aan ons te betalen.

Bij een hypotheek, levensverzekering, uitvaartverzekering of woonlastenbeschermer stellen wij u voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek of polis schriftelijk op de hoogte van de door ons te ontvangen adviesvergoeding. Als het bedrag vooraf niet exact bekend is, geven wij een zo goed mogelijke inschatting. Wanneer er extra diensten of producten worden geleverd waar voor u extra kosten aan verbonden zijn, dan wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

### **Hoe kunt u uw premiebetaling voldoen ?**

Premiebetalingen vinden plaats via incasso door de verzekeraar. Het is belangrijk dat u de premies op tijd betaalt. Als u dit niet doet, is er in principe geen dekking en zal de verzekeringsmaatschappij bij schade niet uitkeren. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de desbetreffende polisvoorwaarden. De betalingen van de nota's op basis van het afgesproken uurtarief of vaste prijs vinden plaats via een overboeking aan ons kantoor.

### **Heeft u een klacht, dan horen wij die graag !**

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken.

Als u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of telefonisch aan ons door te geven. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht of wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, kunt u als particuliere relatie/consument uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Contactgegevens KIFID:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 cent/minuut)  
Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **De relatie beëindigen**

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 verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.